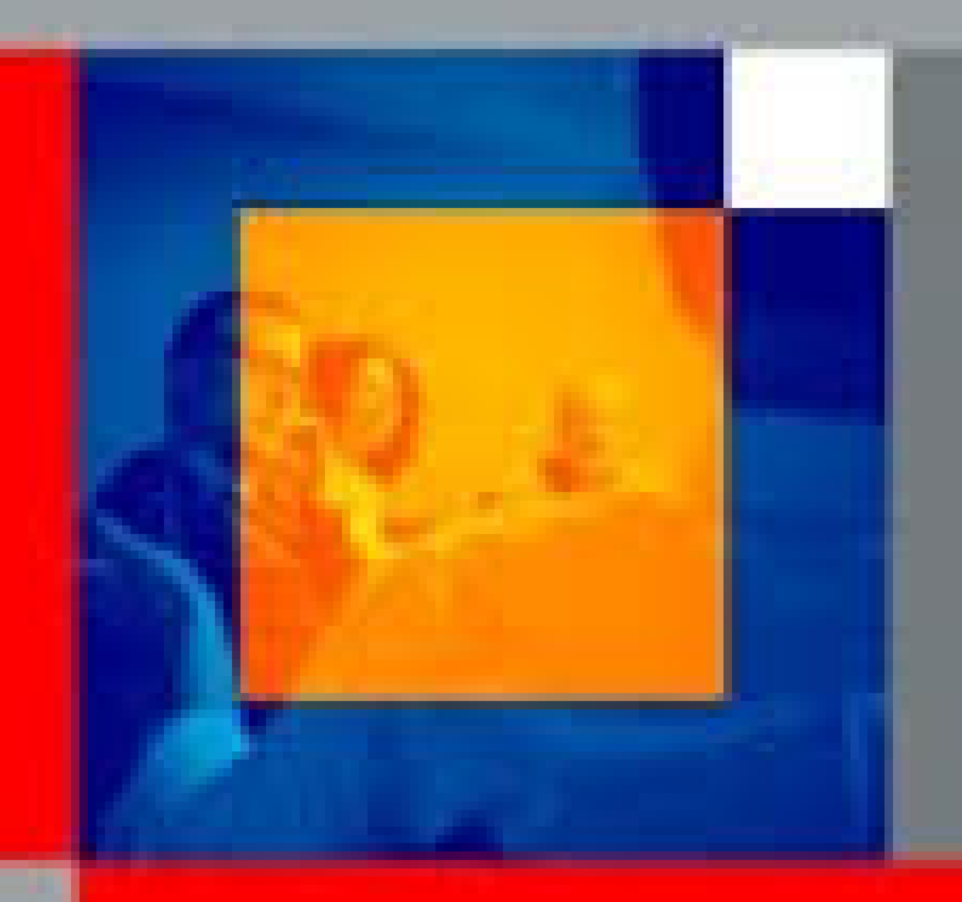
دكتور محمد حسن غانم

مهارات

المقابلة الشخصية الناجحة





مهارات المقابلة الشخصية الناجحة

(دليل إرشادى لكيفية النجاح فى إجراء المقابلة، وكيفية اجتياز المقابلات الشخصية)

دكتور
محمد حسن غانم



المحتويات

الموضـــــوع الصفحة

تقديم

يســعدنى أن أقــدم لجمــيع المتخصصين فى العلوم الإنسانية بصفة خاصــة، وجمــيع القــراء بصفة عامة كتاب: مهارات المقابلة الشخصية الــناجحة (دليل إرشادى للقائم بالمقابلة والفرد موضوع المقابلة) إذ أن هذا الكــتاب لا غنى عنه للمتخصص فى إجراء المقابلة الشخصية لآن المقابلة بقــدر مــا هى علم فهى فن، والمقابلة تختلف عن المحادثة فليس كل فرد تحدث مع فرد آخر يستطيع أن يدعى أنه قد استطاع سبر أغوار شخصية الآخريــن. المقابلة علم له مبادئ وأسس ولابد من الاستعداد لها من خلال تساؤلات معينة يبحث القائم بالمقابلة عن إجابة لها من خلال (حواره) مع الشــخص الآخــر موضوع المقابلة وقد حاولنا قدر الجهد والوقت أن نلم بأسس ومبادئ المقابلة فى العديد من الميادين الإنسانية مثل مجال مقابلات الأفــراد الباحثيــن عن عمل فى المجالات المهنية والصناعية من خلال الحديث عن مفاهيم الاختيار والتوجيه والتصنيف والتدريب والتأهيل، وكنا نــأمل أن نتــناول المقابلة فى مجالات: الإرشاد النفسى، والعلاج النفسى، والقــياس النفســى، والفــروق الفردية، والمجال الإكلينيكي، والمقابلة فى مجال البحث العلمى بيد أننا أجلنا ذلك إلى كتاب أخر.

والكــتاب ليس فقط دليلاً إرشاديًا يساعد من يريد أن يتخصص فى مجال إجراء المقابلات بصورة علمية – موضوعية بل يفيد أيضًا الفرد الــذى يريد أن يتقدم لشغل وظيفة أو مجال معين، من خلال تقديم العديد مــن الإرشادات والتوجيهات والنصائح له حتى ينجح فى اختيار المجال الــذى يتفق مع إمكانياته وقدراته واستعداداته. خاصة وأن أهم قرارين يــتخذهما الفــرد فى حياته إلا وهما قرار الزواج، وقرار العمل، ناهيك عــن أن العمــل يعد حجر الزاوية فى البناء النفسى للفرد، كما أن قدرة

الشـــخص علــــى العمل المنتج مع الآخرين تعد من أهم دعائم وعلامات الصحة النفسية للفرد، كما أن الفرد لا يتقدم ولا يعرف إمكانياته وقدراته إلا من خلال العمل.

وقد جاءت فصول الكتاب الخمس مسلسلة ومنتظمة ومنطقية. ففى **الفصل الأول** والذى عنون باسم: "مدخل إلى المقابلة حيث تناولنا تعريف المقابلــــة، وتاريخهــــا، ثـــم الأسس والمبادئ والمزايا والعيوب وطرق معالجـــة هذه العيوب، **والفصل الثانى** تناولنا: الشروط الواجب توافرها فى شخصية القائم بالمقابلة، وفى **الفصل الثالث** تناولنا المقابلة من حيث أشـــكالها وأنواعها، وفى **الفصل الرابع** تناولنا المقابلة فى مجال العمل، **وأخـــيرا** تحدثنا عن: كيف تنجح فى المقابلة الشخصية منذ لحظة تقدمك للعمل إلى ما بعد تسلمك للعمل.

وأخـــيرا: نـــأمل أن يستفيد كل من يقرأ هذا الكتاب، وأن يفتح أمام القـــارئ أبـــواب المعرفة والتساؤل والتحريض على البحث عن إجابات لتســـاؤلات تضـــج مضاجع الفرد، وتلك عظمة الإنسان والتى هى فى حقيقـــتها الغـــاز أكثر مما هى وضوح وفهم واستبصار. ومهارة إجراء المقـــابلات الشخصية، وكذا مهارة اجتياز المقابلة الشخصية علم بقدر ما هو فن، علم له قواعد وقوانين ومبادئ، وفن يحتاج إلى مهارات وقدرات واســـتعدادات خاصـــة مـــع تضاؤل فرص العمل وزيادة أعداد المتقدمين لشـــغل وظائف محدده، واتجاه الدولة إلى الأعمال الحرة، والاتجاه الدولى إلى العولمة والسوق الحرة.

والله اسأله التوفيق والسداد والرشاد أنه نعم المولى ونعم النصير

د. محمد حسن غانم

١

الفصل الأول
مدخل إلى المقابلة

- تعريف المقابلة.
- تاريخ المقابلة.
- أسس ومبادئ المقابلة.
- مزايا المقابلة.
- عيوب المقابلة.
- طرق معالجة عيوب المقابلة.

الفصل الأول
مدخل إلى المقابلة

تقديم :

تقتضى الحياة الإنسانية أن يتفاعل الفرد مع غيره من الأفراد، وأن يتــبادل معهم الحوار وربما الصراخ من آن لأخر، ورغم إن البعض – خاصـــة أنصـــار المدرسة الوجودية – يعتبرون أن (الآخر هو الجحيم بعينه)، فأن الكثير من الفلاسفة والمفكرون الآخرون يعتبرون أن وجود الأخـــر والـــتفاعل معـــه والدخول فى حديث معه هو الوسيلة الوحيدة والمثلى للتفاعل الأمثل بين البشر.

والحديـــث هـــو الوســـيلة التى يتميز بها الإنسان– عن غيره من الكائنات الأخرى، وقد أوضح لنا – كمثال– التحليل النفسى أن الفرد أذا لـــم يجد من يتحدث معه على المستوى الشخصى فأنه يهلوس بالحديث مع الأخر.

ومـــا الأحـــلام الـــتى نراها ليلاً أو الكوابيس إلا انعكاسات صادقة لطبيعية العلاقات الاجتماعية السوية أو المرضية مع الأخر فالحديث من الممكن أن يوثق العلاقة بالأخر، أو يدخل الفرد فى كراهية ونفور، كما أننا – كبشر– نتبادل المعلومات ونحصل على المعلومات من الآخرين، وقـــد تهـــدف إلى الحصول على هذه المعلومات ونسعى إليها من خلال العديـــد من التكنيكات والطرق حتى نحصل على ما نريد من (معلومات مـــن الأخـــر أو عـــن الأخر) بأقل قدر من الكلمات، وقد نحصل على (معلومات) من الأفراد الآخرون دون أن تقصد لذلك.

فالجمـــيع يـــتحدث مـــع الجميع ويتبادل معه الحديث والكلام، لكن البعض لا بد من أن يصبح خبيراً فى المقابلة وقادراً على الوصول إلى

(أهـم ملامـح الخريطة السيكولوجية والعقلية- الفكرية والاجتماعية – الأخلاقية للأخر).

ولـذا فأن (تعلم فن المقابلة) هو فن بالمعنى المتعارف عليه يجب علـى الشـخص الـذى يتطلب منه طبيعية عمله أن يكون (خبيراً) فى إجـراء المقـابلات الشخصية (بأنواعها وأشكالها ومضمونها المختلف) وأن يسـعى إلى الإلمام والتدريب وإتقان هذا الفن خاصة أن الدراسات الحديثة قد ركزت على حقيقة خلاصتها أن الحوار مع الأخر لا يجب أن نعطـيه كل العناية والرعاية والاهتمام وحسب بل هناك أماكن وخرائط أخـرى يجـب أن نهتم بدراستها وفهم مغزاها ودلالتها فالشخص حين يتحدث فأن جسده هو الأخر يتحدث ولذا نجد مصطلح لغة الجسد Body Languagia أو السـلوك غير اللفظى والتواصل حيث تمثل التقاء العين Eye Contact والتعبـيرات الوجهية وطبيعة الصوت والحيز المكانى، والشـكل الـذى يتخذه الجسد أثناء الحديث، والإيماءات، والسلوك العام وغـيرها مـن أسـاليب التواصل غير اللفظى والتى يجب أخذها بعين الاعتـبار، ووضـع دلالتها ومغزاها ومعناها فى الاعتبار لأن الرسالة الجسـدية الـتى يمكن أن توصلها إلى الآخر وبدون أن تقصد قد تكون أصدق من أى تعبيرات أو إيضاحات لفظية.

لكن ما هى المقابلة؟

تعريف المقابلة Interview :

تعـددت الـتعريفات الـتى قدمت لمفهوم المقابلة وهذا التعدد فى الـتعريف يجـب أن نتوقعه ونتقبله، أما سبب التعدد فهو تعدد مجالات المقابلـة، وتقـبل الاختلاف يعنى أن المقابلة تتعدد وتتشكل وفقاً للمجال الذى نريد توظيفها فيه حتى نصل إلى نتائج مضمونة، إضافة إلى تنوع

الفـئات التى من الممكن أن نجرى معهم (المقابلة). فالمقابلة التى تجرى – كمـثال– مع الراشدين تختلف عن تلك التى تجرى مع الأطفال، وهذه وتلـك تخـتلف عن تلك التى تجرى مع الشهود أثناء المحاكمة وهكذا. ناهيك عن أن الأهداف تتعدد وفقاً لتعدد ميادين المقابلة.

وسوف نقدم فى عجالة بعضا من التعريفات التى قدمت لمفهوم المقابلة.

١– المقابلـة إحدى وسائل تحليل الفرد لمعرفة استعداداته وخصائصه الشخصـية المختلفة، وهى عبارة عن لقاء يتم بين القائم بالبحث أو بتحلـيل الفرد موضع البحث أو الفحص، وفى هذا اللقاء يتم تبادل الحديـث وقـيادة المقابلـة بحيـث يتم خدمة الغرض من المقابلة والمتمـثل فـى تقديـر استعدادات وخصائص شخصية معينة يهتم بـتقديرها فـى المفحوص الذى يقوم بمقابلته (فرج طه وآخرون، ١٩٩٣، ص ص ٧٤٦ – ٧٤٧).

٢– المقابلـة هى وسيلة من وسائل دراسة الشخصية لأنها تكشف عن كثـير من الجوانب التى تفيد فى فهم ودراسة الشخصية ربما أكثر مـن الوسـائل الأخرى (مثل الاختبارات النفسية مثلاً) (سيد غنيم، ١٩٧٥، ص ٤١٣).

٣– المقابلـة هـى علاقة اجتماعية يتم فيها محادثة وفق أسلوب علمى دقـيق بهـدف الحصـول على بيانات ومعلومات هادفة – تتحدد بـأهداف المقابلة– فى ظل جو يسوده الثقة المتبادلة، والمقابلة بهذا المعنى علم وفن يتطلب مهارات خاصة لممارستها، تلك المهارات المبنـية علـى العلـم والخبرة والاستعداد، وفوق كل ذلك فإن لها شروط وقواعد وأساليب مبنية على قواعد علمية مستمدة من العلوم الإنسانية عموماً (يوسف القاضى وآخرون، ١٩٨١، ص ٢٧٠).

٤- المقابلة هى عبارة عن محادثة تتم بين شخصين، أحداهما هو القائم بالمقابلـــة، وأن هذه المقابلة تتم لتحقيق هدف معين (كأن يتقدم فرد للالتحاق بعمل ما)، ولذا فأن المقابلة تتم وفقاً للمحكات الآتية:

أ - لا توجد مقابلة بدون هدف يسعى الطرفان إلى تحقيقه (أنا كشخص أريـــد الالـــتحاق بالعمل وأريد النجاح وأبرز أهم وأفضل قدراتى واســـتعدادتى) وهـــدف آخـــر للشخص القائم بالمقابلة يتلخص فى اختـــيار الرجل المناسب (وفقاً لإمكانياته وقدراته وليس لأغراض أخـــرى كالواسطة والمحسوبية أو حتى الحصول على رشوى من الأخر) حتى يتم إلحاقه للعمل المناسب.

ب- أن تتم المقابلة وفقاً لخطة معينة وهنا يقع على القائم بالمقابلة عبء اختيار شكل المقابلة وطبيعة الأسئلة التى ستلقى على الفرد، إضافة إلى وضع (تواصله غير اللفظى) فى الاعتبار.

ج- تحقـــيق التواصل بمستوييه اللفظى وغير اللفظى ووضع دلاله كل منهما فى الاعتبار. فالتواصل اللفظى يظهر - كمثال - من خلال المؤشرات الآتية:-

- عدد الكلمات.
- مدى ترابط الكلمات.
- مدى تدفق الكلمات.
- طبيعيه مضمون الكلمات.

فـــى حيـــن أن التواصـــل غـــير اللفظى - إبان المقابلة - فيمكن الاستدلال عليه من خلال العديد من المؤشرات ومنها:-

أ - تعبيرات الوجه.

ب- وضع الجسم.

ج- طبيعة ونبرات، الصوت.

د- نظرات العين.

هـ- الحيز المكانى أو المسافة المكانية.

٥- المقابلة هى محادثة موجهة لغرض محدد غير الإشباع الذى يتم عن المحادثة نفسها. والمقابلة التشخيصية Interviewing Diagnostic ترمى إلى المساعدة فى تشخيص حالة المريض بالإضافة إلى توظيف الوسائل الأخرى (تاريخ الحالة- دراسة الحالة - الاختبارات النفسية ... الخ) وذلك بهدف تقييم القائم بالمقابلة لشخصية الأخر وتحديد الفئة المرضية التى من الممكن أن يقع فيها الشخص (عطية هنا، محمد هنا، ١٩٧٣، ص ص ١١١- ١١٢).

٦- توجد ما يسمى بالمقابلة الإرشادية وهى تقوم على علاقة مباشرة بين المرشد والمسترشد وتتصف بأنها اجتماعية مهنيه حيث يتم خلالها تفاعل اجتماعى هادف ذو نشاط محدد، يهدف إلى تعديل اتجاهات أو مشاعر أو خبرات المسترشد ويتوقف نجاح هذا النوع من المقابلة على مراعاة أخلاقيات مهنه الإرشاد (سهام أبو عيطه، ١٩٨٨، ١٢٠٠).

ونكتفى بهذا القدر من التعريفات التى قدمت لمفهوم المقابلة **ونستنتج من التعريفات السابقة الاتى:**

١- المقابلة عبارة عن محادثة تدور بين شخصين أو أكثر.

٢- المقابلة لها هدف معين يسعى إليه كل من القائم بالمقابلة والشخص الذى تقدم لإجراء المقابلة.

٣- فى المقابلة يجب التركيز على التواصل اللفظى ودلالته واللغة ومفرداتها .... الخ) وكذا التواصل غير اللفظى وفهم المعانى

والـدلالات الجسـدية (لغـة الجسد) حيث أن هذه اللغة علم وفن وتحتاج إلى قراءة (محمد حسن غانم، ٢٠٠٨).

٤- أن الـذى يجـب أن يقـوم بالمقابلـة يتصف بالعديد من السمات والصـفات حتى يتوصل إلى (تقييم) موضوعى لقدرات وإمكانيات الشخص الذى يريد مقابلته.

٥- تـتعدد مجـالات المقابلـة فهناك مقابلة الراغب إلى التقدم لوظيفة عملية ما، وكذا المقابلة التشخيصية والعلاجية والإرشادية.... الخ.

٦- أن المقابلـة علم وفن من الممكن إذا أراد الشخص أن يتقنه فسوف يتقنه.

٧- أن المقابلـة تعطيـنا العديـد من المعلومات والاتجاهات والآراء الخاصـة بالشـخص (موضـوع المقابلـة) عن قضية محدده من القضايا.

٨- فى ظل تخلى الدولة مؤخراً عن إرسال خطابات تعيين إلى الأفراد – كمـا كان الحال حتى منتصف الثمانينات من القرن الماضى – والمنافسـة الشرسـة بين الشركات لاستقطاب أفضل الأفراد فأن الإلمام بأصول ومبادئ المقابلة الناجحة أصبح شيئا هاماً وضروريا لا غـنى عـنه لكـل مـن يريد أن يكون (متخصصاً فى إجراء المقابلات) وكذا الأفراد الطموحين والذين يهدفون إلى التقدم لشغل وظائف تتفق مع طموحاتهم وقدراتهم.

تاريخ المقابلة :

مـتى بدأت المقابلة؟ ومتى بدأ الإنسان تحديداً يعرف قيمة المقابلة؟ وهـل المقابلـة تسـتخدم فقـط فى مجال علم النفس (بفروعه المتعددة والمتنوعة) أم أن الأمر قد وصل الآن إلى إمكانية الاستفادة من المقابلة

فـــى العديد من المناشط الإنسانية الأخرى؟ وهل تتأثر المقابلة بشخصيه القـــائم بهـــا أم أن هـــناك العديد من (الضوابط) التى تطبق وفق قواعد محدده وتقود فى النهاية إلى (نتائج مقابلة) يمكن الوثوق بها؟

أســئلة كثيرة سنحاول فى هذا الحيز وغيره الإجابة عنها. بيد أننا سنبدأ فى الإجابة عن التساؤل الخاص بتاريخ المقابلة ومتى بدأ الاهتمام بالمقابلـــة وعدهـــا وسيلة من أهم الوسائل التى يمكن الاعتماد عليها فى (تقييم الآخر)..

إذا كـــان هناك اتفاق بين علماء النفس حول تواريخ محددة مثل أن علـــم النفس قد استقل عن الفلسفة حين أسس عالم النفس (فوند نت) أول معمـــل لعلـــم النفس بجامعة ليبزج بألمانيا عام ١٨٧٩م..... هذا الحدث وهذا التاريخ يوجد اتفاق عليه بغض النظر عن التعمق فى الأسباب التى أدت بألمانـــيا تحديـــداً إلـــى قبول ما يسمى بمعمل علم النفس، وألمانيا تحديداً.

كذلك يوجد اتفاق بين علماء القياس النفسي فى أن أول اختبار ذكاء قـــد ظهـــر إلـــى الوجـــود فى فرنسا وتحديداً عام ١٩٠٥ على يد بينيه وسيمون وبناءاً على تكليف من وزارة المعارف الفرنسية – آنذاك – فى محاولـــة للإجابـــة على عدة تساؤلات آثارها (مدرسو الفصول آنذاك) وجاء التفكير والإعداد لهذا الاختبار ثمرة لذلك.

لكن الوضع فيما يتعلق بالمقابلة فأن الأمر مختلف ونحن متأكدون أن المقابلـــة – مثلها مثل الملاحظة– قد بدأت مع الإنسان الأول، حين أدرك الإنســـان أن الحديث مع الأخر واستخدام اللغة اللفظية هو الوسيلة الأكثر تمـــيزاً والـــتى تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى، ومن خلال الحوار والحديث مع الأخر فأن الإنسان يحصل على:

أ – معلومات.

ب- خبرات.
ج- مهارات.
د- يؤثر فى الآخر.
هـ- يتأثر بالآخر.
و- الكـــلام يحقـــق اتجاهـــات معينة يريد الفرد إن ينقلها إلى الآخرين إضافة إلى: ما المانع أن يتبنى الآخرون نفس اتجاهات الفرد.
ز- معرفة (الخطوط المشتركة) بين الفرد والآخرين.
ح- معرفة الجوانب التى تثير أوجه الخلاف بين الفرد والآخرين.
ط- إنطباعات إيجابية عن الآخر. (بكل ما تحمله الكلمة من معنى)
ك- إنطباعات سلبية عن الآخر. (بكل ما تحمله الكلمة من معنى)

كما أن الإنسان قد اكتشف بالفطرة أمرين هما:

الأول: أن هـــناك حديث يتم مع الأخر وليس له هدف محدد سوى (قطع الوقـــت) كمـــا نقـــول حيث نجد بعض الأفراد يثرثرون من أجل الـــثرثرة .... وربمـــا جاءت الثرثرة كوسيلة أساسية للهروب من حدث ضاغط أو مؤلم يريدون – حتى دون أن يفصحوا عن ذلك- بالهروب منه.

الـــثانى: أن بعـــض الأفراد قد توصلوا بالخبرة والفطرة أن الحديث مع الأخر يجب أن يوجه وجهه محددة تمهيداً للوصول إلى نتائج يريد الفـــرد التوصـــل إليها .... ولذا يعدون- حتى فى أذهانهم- طبيعة الأســـئلة الـــتى ســـيوجهونها إلـــى الأخر، بل وقد يخترون الوقت المناسب لإلقاء مثل هذه التساؤلات. وقد يدعون الفرد إلى الخروج إلـــى الهـــواء الطلـــق) أو ربما دعوته إلى العشاء، حيث أن تناول الطعـــام يضـــفى علـــى الفرد قدراً من السعادة، ويزيل الإحساس

بالتوتر الناتج من الشعور بالجوع ...... وهذا يجعل الفرد سريع الانقياد لرغبات الأخر ولعل ما اصطلح على تسميته (بعشاء عمل) أو (غذاء عمل) خير نموذج على ذلك ..... إذ من خلال تناول الطعام والاسترخاء يتم طرح أعقد القضايا (دون شعور بصعوبتها) وبالتالى التوصل إلى العديد من التراضى والاتفاق والترغيب ترضى جميع الأطراف.

ومن خلال مقابلة الآخرين تم التوصل إلى العديد من النتائج مثل:

١- أن المقابلة علم يجب أن يتسلح به الفرد الذى يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلة تمهيدا للوصول إلى نتائج ايجابية مثلاً لصاحب العمل والفرد الذى وقع عليه الاختيار لتولى هذا العمل.

٢- أن المقابلة فن لأن القدرة على (جرجرة) الأخر وبأقل قدر ممكن من الكلمات فن يتميز به بعض الأشخاص. وإذا كان هذا الفن فى بعض الاتجاهات تعده فطره وسليقة قد تكونت لدى الفرد، فأن بعض الاتجاهات ترى أن هذا (الفن) أى القدرة على إدارة الحوار مع الآخر، والوصول إلى أعماقه وبأقل قدر ممكن من (الكلمات المثيرة) هذا الفن يمكن تعليمة والتدرب على إتقانه ... مثله فى ذلك مثل العديد من المهن التى يتلقى الفرد دروساً نظرية وتدريبات عملية وتمر بمراحل محددة مثل: التدريب تحت إشراف، ثم ممارسه المقابلة لفترة محدودة وفى النهاية السماح للفرد بالقيام بإجراء المقابلات بمفرده.

٣- أن القائم بالمقابلة – للوصل إلى نتائج محددة – قد يقع فى العديد من المزالق، لأنه فى التحليل النهائى إنسان ولا بد أن يكون له موقفاً واتجاها من الموضوع الذى يدرسه أو يقوم بجمع أراء

الآخرين بشأنه. فالفرد مثلاً إذا كان متديناً فأنه يرجع أسباب الشفاء والتعاسة والأمراض الخطيرة التى تصيب البشرية الآن ناتجة عن الابـتعاد عـن طـريق الديـن أو أباحه شرب الخمر والمخدرات وانـتهاك الحرمات والدخول إلى معترك الفوضى الجنسية وغيرها مـن الأدلة التى يستشهد بها للتدليل والوثوق بالنتيجة التى توصل إلـيها حـتى وان قام (بلوى عنق الحقيقة) وادعاء أن الآخرين هم الذيـن ذكروا ذلك من خلال إجراء المقابلة معهم.... ذلك لأن علم الـنفس علمـنا حقـيقة على جانب كبير من الأهمية والصدق.... تتلخص فى: أن الفرد يدرك ما يريد أن يدركه، ويسمع ما يريد أن يسـمعه.... كما أن القائم بالمقابلة فى البداية والنهاية هو إنسان قد يـنحاز ايجابيا تجاه الآخر وقد يحدث أن ينحاز سلبيا. ولعل الحس الشـعبى الأصـيل قد أدرك هذه الحقيقة. الم يذكروا أن (القرد فى عيـن أمـه غزال) وأن (خنفسه شاقت ولدها على الحيط قالت دى لولى فى خيط) وأن (حبيبك يبلعلك الزلط وعدوك يتمنى لك الغلط) ..... وغيرها من الأمثلة الواقعية.

ولـذا سـوف نخصص فصلاً فى هذا الكتاب للحديث عن جوانب الـزلق التى من الممكن أن يقع فيها القائم بالمقابلة حتى يأخذ حذرة مـنها، وحـتى تكـون النتائج التى توصل إليها أكثر صدقاً وأمانه وتمثيلاً لاتجاهات وأراء وأفكار الآخر.

٤- فـى المقابلة يحدث نوع من التواصل اللفظى بين الفرد والآخر، أو بعـبارة أخرى بين القائم بالمقابلة والفرد الذى تقدم لشغل وظيفة ما، وأن التواصل اللفظى، يعبر عن العديد من القدرة اللغوية التى يملكها الفـرد، ومقـدار المحصول اللغوى وقدرته على التعبير والتأثير فى الآخريـن أو وفقـاً للعـبارة الدراجـة (كل الجو) .... ولا شك أن

ملاحظـــة هـــذا الأخر قد جعلت المهتمين بهذا التكنيك يؤمنون بمبدأ الفـــروق الفـــردية. صحيح أننا- كمثال- نتحدث اللغة العربية، لكن قدرتـــنا فى الحديث ليست واحدة، وكذا محصولنا اللغوى والتأثير فى الآخريـــن واختيار الألفاظ المناسبة للحدث ..... الخ. ولذا لا عجب أن علم النفس ألان يضم من بين فروعه الآن فرع علم النفس الفارق وهـــو ذلك العلم الذى يهتم بدراسة الفروق الفردية سواء بين الأفراد أو بين الجماعات أو بين الفرد ونفسه وهى فروق تختلف من مرحلة عمرية إلى مرحلة عمرية أخرى (محمد حسن غانم ٢٠٠٧).

وان التواصـــل اللفظى قد أدى بدوره إلى نشأة فرع فى علم النفس يســـمى علم النفس اللغوى Psycho-Linguistic حيث يتم التركيز على دراسة النظام اللغوى، وبنية اللغة، ونظام الجمل ...... الخ.

٥- أن القائميـــن بالمقابلة قد أدركوا جانباً على جانب كبير من الأهمية يـــتلخص فى حقيقة خلاصتها أنه أثناء حديث الفرد فأن هناك حديثاً أخـــر تقوم به أعضاء جسم الفرد المختلفة، يجب الاهتمام بها وفهم لغـــتها- لأن الفرد إذا كان قادراً على التحكم فى لغته اللفظية فأن الكثير من جوانب لغته غير اللفظية لن يستطيع التحكم فيها وبالتالى فهى أصدق بكثير من لغته اللفظية. ولذا يجب الاهتمام بلغة الجسد. ولا عجـــب أن نجـــد العديـــد من علماء النفس يقومون بتحليل لغة الجســـد والمتمـــثلة فى اللمس، نظرات أو احتكاك العين، حركات اليديـــن، إيماءات الرأس، الحيز المكانى.... وقد أجريت العديد من الدراســـات الـــتى نهضت على تحليل وسائل الاتصال غير اللفظية والتوصـــل إلى العديد من النتائج جد الهامة والتى أكدت حقيقة أن الأفـــراد فى الغالب يكونوا أكثر صدقاً مع الآخرين من خلال (لغة الجســـد) أنظر كمثال فى هذا الصدد ودراسات: (محمد حسن غانم

٢٠٠٨، Jones & yarbrough, 1985; Burgoon,et al, 1995; Schimmack, 1996).

٦- ذكـــر المضمون بالمقابلة وفنونها ضرورة التأكد من أمرين (وهما فـــى الحقيقة جد هامين فيما يتعلق بالاختبارات النفسية كمثال ولابد مـــنهما وإلا عـــد الاختـــبار النفسى كأن لم يكن) إلا وهما: الثبات Reliability والصدق Validity فالمقابلة الحق والموضوعية يجب أن تكـــون ثابـــتة بمعـــنى أن تعطيـــنا تقريباً نفس النتائج التى تم الحصول عليها من قبل ومن نفس ذات الفرد.

أمـــا المقابلـــة فتعنى باختصار أن المقابلة تعبر بصدق عن واقعية الأحـــداث الـــتى يقـــررها المضمون، وعلاقة استجابة الفرد فى المقابلة بسلوكه الفعلى واتجاهاته، وأن لا يكون البون شاسعاً بين ما يذكره الفرد فـــى حديـــثه إبـــان المقابلـــة وبين سلوكه الفعلى المتواتر فى المواقف والمناسبات المختلفة.

ورغـــم أن الكثير من المهتمين بالمقابلة وفنونها وبالسلوك الانسانى لا يعـــيرون مـــثل هذه القضية أدنى اهتمامهم إلا إن البعض – وهم فى الغالـــب على حق- يرون بضرورة أخذ الإجراءات والتدابير والضوابط التى وإذا أتبعت تجعل إلى حد ما نتائج المقابلة نثق بها.

وغـــيرها من القضايا والتى سنتعرض لها تفصيلاً فى ثنايا الكتاب والخلاصـــة التى نؤمن بها: أن تاريخ المقابلة قد بدأ مع البدايات الأولى للإنســـانية مـــن خـــلال الحتمـــية الفـــردية التى تجعل الأفراد لا بد أن يتحاورون مع بعضهم البعض أما طلبا لمعونة أو حتى مجرد (فضفضه) مـــع الأخر، أو اللجوء إلى الأخر (للاستشارة) فى موقف أو أزمة تعن للفرد.

ومــع الــتطور الانســانى لم تعد المقابلة مجرد (دردشة) تتم بين الأفــراد بعضهم البعض بل أصبحت علما (له أصول وأسس وقواعد) وقنا (لابد من مهارات واستعدادات معينه لدى الشخص القائم بالمقابلة)، ومع إدراك هذه الحقيقة أخذ الإنسان يطور من علم المقابلة (إن جاز هذا المصــطلح) ومن أجل ذلك ركز على العديد من المسائل والجوانب التى يتم طرحها فى ثنايا المقابلة حتى تكون النتائج التى يتوصل إليها المقائم بالمقابلــة لا تخــتلف كثــيرا عــن حقيقة الشخص (الذى كان موضوع المقابلة).

أسس ومبادئ المقابلة :

يمكن تلخيص أسس ومبادئ المقابلة فى:

١- وضــع الأساس السليم للمقابلة وهو الاحترام المتبادل بين الشخص القــائم بالمقابلــة والشخص موضوع المقابلة، وهذا يحقق المقولة الشهيرة: أن نتقبل الفرد كما هو لا كما يجب أن يكون.

٢- بــدء المقابلة بأسلوب سليم حيث لا بد أن نوضح للفرد الغرض من المقابلــة وأنــه بــناءاً على نتائج المقابلة سوف تترتب العديد من الأمــور..... حــتى يعطــيها الطرف الأخر (الشخص موضوع المقابلــة) الجدية والاحترام والالتزام الكامل لأن الموضوع سوف تترتب عليه نتائج وليس مجرد دردشة عادية.

٣- أن الشخص القائم بالمقابلة لا بد أن يستعد للمقابلة وذلك من خلال القيام بالاتى:-

أ - إعداد الأسئلة.

ب- ترتيب الأسئلة.

ج- أى إيضاحات أخرى.

د - أن يتهــيأ لاى موضــوعات أخرى قد (يجره) الشخص موضوع المقابلة إليها.

هـ- حســم قضــية التســجيل..... هل سيستأذن من الشخص موضوع المقابلة ويسجل حرفياً كل ما يدور أم يؤجل ذلك إلى ما بعد انتهاء المقابلة حتى لا يتشتت جهد القائم بالمقابلة وحتى لا تنتاب الشخص موضــوع المقابلة العديد من صور وجوانب الشكوك حول مصير هــذه الأجوبــة وتلك الأوراق (خاصة إذا كان الشخص موضوع المقابلة من النوع الذى يعانى من الشكوك المرضية).

٤- توجيه الأسئلة الحساسة دون مواربة وبمنتهى الأمانة والصراحة.

٥- تســجيل انفعالات المريض ولغته الجسدية .... بصورها وأشكالها المختلفة تلك التى رافقت الأسلوب اللفظى للشخص.

٦- ملاحظة التناقض فى كلام الفرد ومراجعته بأسلوب يتسم بالهدوء، وعلى القائم بالمقابلة أن يعلم أنه ليس قائماً بدور وكيل النيابة حتى (يوقــع) المــتهم فى ضرورة الاعتراف بجريمته عليه ..... ولكن عليه أن يدرك أسباب ومغزى ودوافع هذا التناقض.

٧- تشــجيع الفرد على أن يعبر عن أفكاره وانفعالاته ومشاعره بحريه وفى حدود الوقت المخصص للمقابلة و لا شك أن مثل هذه الأفكار تعكــس بصــورة جــيدة ديناميــات الشخص، وأن مثل هذه اللغة والإشــارات تحــتاج إلى من يفك شفرتها ويفهم المغزى والرسالة التى تطرحها.

٨- أن يجــيد القــائم بالمقابلــة مــا يسمى بفن الإصغاء وهناك مقوله مشــهورة تقدم لمن يريد أن ينجح فى العلاج النفسى وخلاصتها أن فــن الإصغاء هو عامل هام وضرورى لإنجاح العلاج. حيث يقوم المعــالج بترتيب أفكاره وتسجيل أقوال وانفعالات الشخص وصولاً

إلـــى التفســـير الســـليم لمشـــاكله ممـــا يقود ذلك بدوره إلى تقديم الاستبصار فى الوقت المناسب وبالتالى علاج الشخص.

٩- الانتقال بسرعة مناسبة أثناء المقابلة من موضوع إلى أخر.

١٠- قـــدرة القـــائم بالمقابلة على معالجة فترات الصمت التى يقع فيها الشخص موضوع المقابلة، وفهم مغزى ودلالة هذا الصمت، وعلى القـــائم بالمقابلـــة أن يعـــى أن النجاح فى المقابلة لا يعنى أبداً أن يســـتمر الفرد (أو الأفراد) فى (الدش) و (الكلام مليان على بطال) وأن يفهـــم الصـــمت..... وحقا قد يكون الصمت أقوى وأبلغ وأهم من أى كلام.

١١- الاتســـام بالمرونة من جانب القائم بالمقابلة...... صحيح أنه قد قام بترتيـــب وإعـــداد الأسئلة بيد أن الموقف قد يحتم – حسبما يترائى للقـــائم بالمقابلـــة- إمكانية تقديم أسئلة، وتأجيل أسئلة أخرى حسب الموقف وحسب الحالة النفسية للشخص موضوع المقابلة.

١٢- الهدف من المقابلة هو (الحكم على الشخص) فى جملته من خلال كل ما يصدر عن الشخص مثل: ترتيب الألفاظ ولغة الجسد وربط هذه الأشياء ببعضها البعض.

١٣- أن المقابلـــة تخـــتلف عن الطرق الأخرى التى نلجأ إليها فى تقييم الشخصية حيث تختلف المقابلة عن الملاحظة فى:-

أ - عند دراسة أحد جوانب الشخصية.

ب- أن الملاحظة قد تكون مضللة إذا اكتفى بها الباحث.

ج- أن المقابلـــة تتيح الفرصة أمام القائم بالمقابلة لفهم أفضل للشخص (تكلم يا هذا حتى أراك).

- الإنسان مخبؤ تحت لسانه.
- كل أناء ينضح بما فيه.

فى حين تتفوق المقابلة عن الاختبارات النفسية فى :

أ - يمكـــن تطبـــيق المقابلة بنجاح مع فئات اجتماعية كثيرة تعانى من الأمية.

ب- تيســـر للباحـــث ملاحظة الفرد والكشف من تناقضاته فى الإجابة وإمكانية توجيه تساؤل للفرد للاستفسار عما غمض من إجاباته.

(جمعـــه سيد يوسف ٢٠٠٠ ص ص ٧٤ – ٧٥، محمد حسن غانم ٢٠٠٦ ص ص ١٣٦ – ١٣٧، Barker, 1990).

مزايا المقابلة :

تتعدد مزايا المقابلة ويمكن حصرها فى:

١- تتعدد وظائف المقابلة واستخداماتها التشخيصية والعلاجية والبحثية فهـــى تمهد السبيل لتطبيق عدد من الطرق الأخرى لإمكانية التأكد من (فرضية ما) قد أثارتها المقابلة.

٢- تهيـــئ المقابلة فرصة ممتازة أمام القائم بالمقابلة لدراسة الشخصية وفهم أعمق لما هو أبعد من السطح.

٣- أن المقابلة تزودونا بنوعين من المعلومات هما:

أولـهمـــا: تعطـــى فرصة للملاحظة المباشرة لأكثر من عينة محدده من السلوك التى تظهر خلال موقف المقابلة ذاتها.

ثانـــيهما: أنه يمكن استنتاج بيانات خاصة عن تاريخ الحياة، إذ تعد قصص وإحداث الماضى مؤشرًا جيداً لما يمكن أن يفعله الفرد فى المستقبل.

٤- المقابلـــة موقـــف اجمالى غير تام التحديد ولذا فأنه يتسم بأكبر قدر من المرونة.

٥- يسمح للقائم بالمقابلة بإمكانية أن يغير من مدخله وأسئلته حتى يزيد من درجه الطرق والصدق إلى أبعد حد ممكن.

٦- الفرصـــة متاحة أمام القائم بالمقابلة أن يقيم علاقة آلفه وصداقة مع الشـــخص الأخر موضوع المقابلة إلا أن هذه العلاقة لا يجب بأى حال من الأحوال أن تخرج عن الإطار المهنى. (أحمد عبدالخالق، ١٩٩٦، ص ص ١٢٨-١٣٠).

عيوب المقابلة :

١- انخفاض معاملى صدق وثبات نتائج المقابلة وخاصة فى الظروف الـــتى يقوم بها أفراد غير مدربين على كيفية إجرائها، ويتحدد هذا الانخفـــاض تـــبعاً لنوع المقابلة وطريقتها والتقنيات التى يستخدمها الفرد القائم بالمقابلة.

٢- تأثر نتائج المقابلة بالذاتية ويتمثل ذلك فى إسقاط خبرات واتجاهات القائم بالمقابلة على سلوك الفرد الأخر موضوع المقابلة.

٣- قـــد يـــتأثر القـــائم بالمقابلة بالآراء المسبقة التى وصلت إليه عن الشـــخص موضوع المقابلة الآن، ولعل (التأثير السلبى) للمعلومات السابقة قد ينعكس فى الإدراك الراهن على الفرد موضوع المقابلة.

٤- أن المقابلـــة مع كل مميزاتها وخصائصها لا تصلح على الإطلاق للتطبـــيق علـــى العديـــد مـــن الفـــئات مثل الأطفال صغار السن، والأشخاص الذين يعانون من التخلف العقلى.

٥- أن المقابلة تعد من أكثر الوسائل اعتماداً على مهارة القائم بها وأقل خضوعاً للقياس الموضوعى.

٦- أن المقابلة وسيلة مكلفة من حيث الوقت والجهد والمال.

٧- إمكانـــية التشكيك فى الوصول إلى درجات عالية من التنبؤ بسلوك الفرد فى المستقبل من خلال نتائج المقابلة (فقط).

٨- إمكانية حدوث العديد من الأخطاء من جانب الشخص القائم بالمقابلة وخاصة الخطأ فى التسجيل (يوسف القاضى وآخرون، ١٩٨١، ص ٢٨٠).

طرق معالجة عيوب المقابلة :

١- ضرورة تقنين المقابلة أى تحديد:

أ - أهدافها.

ب- المعلومات المطلوبة.

ج- تحديد الأسئلة التى تغطى الموضوع المراد دراسته.

د- الإعداد الجيد لها من حيث المكان والزمان وأن تحديد مثل هذه الأمور السابقة سوف يرفع من معدلات ثبات وصدق النتائج التى يتم التوصل إليها من خلال طريقة المقابلة.

٢- إمكانية عقد دورات تدريبية للإفراد الذين يريدون القيام بعملية المقابلة. فكما سبق أن أشرنا فأن المقابلة فن يحتاج إلى قدر من التجرد والاستبصار وتحسين كفاءتهم باستمرار، حيث أوضحت العديد من النتائج أن قيام أشخاص مدربين على المقابلة يزيد من قدرة المقابلة على التنبؤ بسلوك الفرد (أو الأفراد) مستقبلاً تماماً كما تم التوقع بذلك.

٣- ضرورة تعدد الحكام القائمين على المقابلة ضماناً للدقة والموضوعية وخاصة فى المقابلات التى تجرى بهدف التوظيف وإلحاق الأفراد بالعمل.

٤- يفضل الاستعانة بما يسمى (بميزان التقدير) Rating Scale لكل سؤال أو بند فى بنود المقابلة (وخاصة المقابلة من النوع المقيد) وذلك لتحديد درجة كل عنصر من العناصر، أو قدرة من القدرات

التى تغطيها المقابلة وصول إلى تقدير حقيقى (أو قريب إلى حد ما من الحقيقى) لإمكانيات وقدرات الشخص.

٥- تجــرد القائم بالمقابلة من أفكاره السابقة وأهوائه الشخصية. وعليه أن يفصل بين أفكاره هو وأفكار الشخص الأخر (موضوع المقابلة حــتى لا يســقط القــائم بالمقابلة أفكاره واتجاهاته على الشخص موضوع المقابلة.

٦- مــراعاة القواعــد الفنية لنجاح المقابلة وذلك لكسب ثقة الفرد وبث الأمــن والطمأنيــنة فى نفسه ويتمثل ذلك فى العديد من الضوابط تتمثل فى:-

أ - تقبل الفرد.

ب- إشراك الفرد فى خطوات المقابلة.

ج- مــراعاة الســرية. وأن كل ما يقوله الفرد لن يخرج بأى حال من الأحوال عن نطاق هذه الغرفة التى تجرى فيها المقابلة.

د- الحرص على إقامة العلاقة المهنية الطيبة.

٧- أن نؤكد للشخص القائم بالمقابلة الاتى:-

أ- كثــيراً ما تكون الانطباعات الأولى عن الشخص موضوع المقابلة مضلله.

ب- كثيراً ما تسئ الألفاظ التعبير عن المشاعر، على حين أن تعبيرات الوجه، رنه الصوت، رعشة اليدين، الحركات التعبيرية، الإيماءات .... الــخ كثــيراً مــا تكون أصدق من الألفاظ فى الإفصاح عن المشاعر.

ج- قد يكون ما لا يقوله الشخص أهم بكثير مما قد يقوله (أو قاله).

د- الإنصـــات التام وعدم المقاطعة ولا بد أن (يتدرب ويتقن هذا الفن) الشخص القائم بالمقابلة.

٨- إمكانـــية اللجوء إلى العديد من الضوابط لرفع ثبات وصدق المقابلة ونتائجها من خلال مراعاة الاتى:-

أ - المقارنة بين أقوال الشخص موضوع المقابلة والأقوال الموضوعية الأخـــرى (الـــتى تـــم جمعها عن الشخص موضوع المقابلة مثل: المعلومات التى وردت مثلا فى السيرة الذاتية (٢٠٧).

ب- التنـــبؤ عـــن الســـلوك فى المستقبل على أساس توقعات الشخص موضوع المقابلة.

ج- التناســـق الداخلـــى للخطـــوات التى للخطوات التى تتبعها المقابلة والعمليات النفسية والعقلية والانفعالية والسلوكية التى تحدث فيها.

د- الارتـــباط بيـــن بيانات المقابلة وبيانات إضافية أخرى يمكن التنبؤ بوجـــود ارتـــباط بهـــا. (أحمد عبدالخالق، ١٩٩٦، ١٣١- ١٣٢، يوسف الظاهر وآخرون ١٩٨١، ٢٨٠ – ٢٨١، Wiens, 1983).

وإذا كانـــت المقابلـــة علم بقدر ما هى فن فأن السؤال الذى يطرح نفسه هو:

هـــل أى شـــخص يصـــلح لإدارة المقابلة واستخلاص النتائج التى ســـوف يترتب عليها بلا شك نتائج أم أن القائم بالمقابلة شخص لابد أن تـــتوافر لديـــه العديد من الصفات والخصائص حتى تجعلنا نطمئن إلى النتائج المستخلصة من المقابلة؟

وهذا هو موضوع الفصل التالى.



الفصل الثانى
الشروط الواجب توافرها
فى شخصية القائم بالمقابلة

- وجهة نظر فرج طه.
- تعليق.
- رأى Wkein.
- تعليق.
- رأى والزفاندايك بنجهام وبروس فيكتور ومور.
- تعليق.
- رأينا فى الشروط الواجب توافرها فى شخصية القائم بالمقابلة.

الفصل الثانى
الشروط الواجب توافرها
فى شخصية القائم بالمقابلة

مقدمـة :

لعـل ادعاء البعض بسهولة إجراء المقابلة وأن الأمر لا يعدو وأن يكـون حـواراً أو دردشة، بين شخصين أو أكثر سوف يجعل البعض يدعـى أنـه (خبـيراً) فى إجراء المقابلة .. خاصة وأن المقابلة تكون بالحوار بين طرفين ولا تخرج عن واحد من ثلاث من الاتى:

١- إخبار الفرد بمعلومة.
٢- أن نستزيد بعض المعلومات من الفرد الآخر.
٣- أن نؤثر فى الآخر من خلال التأثير فى سلوكه وأفكاره واتجاهاته.

فمـثلاً إذا كنت تريد أن يتعاون معك الفرد بإبراز معلومات معينه فمـا عليك إلا أن تقدم بعض الإغراءات لهذا الشخص لكى تثير دافعيته Motivating لكى يتعاون معك ويظهر بعض الحقائق – تماماً كما يفعل وكيل النيابة وهو يستجوب بعض الأفراد المتهمين ويقول له: أن موقفه فـى القضية يثير الشك ولكى تتخلص من هذا الاحتمال فما عليك إلا أن تتعاون معنا وتوضح لنا بجلاء بعض النقاط وأنا واثق من قوه موقفك.

ولـذا سوف نحاول فى هذا الفصل طرح تساؤل على جانب كبير من الأهمية يتلخص فى: هل من الممكن أن يصلح أى شخص لممارسة المقـابلات الشخصـية الناجحة مع الأخذ فى الاعتبار ما سوف يترتب علـى هذه المقابلات من نتائج أم أن القائم بالمقابلة لا بد أن تتوافر فيه مجموعـة من الشروط إذا توافرت تم اعتماده لهذا العمل وإذا لم تتوافر

أبلغناه بذلك حتى يريح ويستريح.. خاصة وأن مسألة (الفهلوة والفكاكة) فى إجراء المقابلات والادعاء بأنه خبير فيها لا يستند إلى أى أساس.

واقع الأمر أن إجابتنا على هذا التساؤل سوف تستغرق كل هذا الفصل للأسباب التالية:

١- الوقوف على الخصائص التى يجب أن تتوافر فى شخصية من يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلات.

٢- عرض لأهم طرق التدريب التى يجب أن يمر بها من يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلات فإذا اجتازها بنجاح فأن ذلك يؤهله لذلك وإذا لم يحالفه التوفيق بحث له عن عمل أخر يتناسب وإمكانياته.

٣- توضيح الطرق والإجراءات التى يجب أن يتبعها من يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلات وتوضح خطورة ما سوف يترتب عليها من نتائج وإجراءت.

٤- تدريبه على أن يقيم تقيماً موضوعياً لشخصيه الفرد موضوع المقابلة وأن يتحاشى إسقاط رغباته ومشاعره واتجاهاته هو على العميل (أو الفرد موضوع المقابلة).

٥- أن يفهم القائم بالمقابلة أن المقابلة ليست (دردشة) مع الآخر والتوصل إلى نتائج وكتابه تقرير بل هى أخطر من ذلك بكثير وأنها تحتاج إلى درجة عالية من الكفاءة والمهارة لدرجة أن البعض يعتبر أن المقابلة فنا قبل أن تكون علماً ولكى تستفيد من هذا (الفن) فلا بد من عديد من الخطوات يمر بها الشخص الذى يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلات.

٦- أن المقابلات تجرى لأغراض ولأهداف متعددة ولا بد أن يعى جيداً القائم بالمقابلة الهدف من عمل المقابلة وأن يكون تقييمه من

اجل الوصول إلى هذا الهدف، وأن تحديد ذلك بداية يوفر وقت وجهد الاخصائى القائم بالمقابلات ويوفر فى المقابل وقت وجهد الفرد موضوع المقابلة.

وسوف نعرض لبعض من الآراء فى شخصية وشروط الشخص القائم بالمقابلة.

١ – وجهه نظر فرج طه :

يرى فرج طه أن تأهيل أخصائى المقابلة وإعداده يجب أن يسير وفقاً لهذه الخطوات الآتية:

١- أن يختار أولاً من بين الممتازين من الحاصلين على مؤهل جامعى تخصص علم النفس.

٢- أن تجرى معه مقابلة شخصية للاطمئنان إلى توافر الخصائص الشخصية التى تجعل منه أخصائى مقابلة ناجح مثل: اللباقة، المرونة، الاتزان النفسى، الموضوعية .... الخ.

٣- بعد أن يتم اختياره على النحو السابق يبدأ فى حضور المقابلات الشخصية التى يجريها خبير فى المقابلة يكلف بتدريبه.

ويكون دور الاخصائى الجديد فى هذه المرحلة من التدريب دور المشاهد فقط للمقابلات التى تجرى أمامه، والمتمعن فى كيفية إدارتها، كما يوجهه إلى قراءة مراجع علم النفس الأساسية التى تعمق معرفته بخصائص الشخصية الإنسانية ودوافعها ودنياميااتها وسوائها ومرضها واتزانها واضطرابها ونموها وتدهورها وتفسير سلوكها.

٤- بعد أن تستغرق المرحلة السابقة مده يراها المكلف بتدريب الاخصائى الجديد أنها كافيه يبدأ الخبير المدرب فى السماح

للاخصائى الجديد بالتدخل معه فى المقابلة وذلك بتوجيه بعض الأسئلة والاستفسارات للفرد الذى يقومان بمقابلته، ثم بعد أن تنتهى المقابلة يتناقش الخبير المدرب مع الاخصائى الجديد فى محتوى المقابلة وما دار فيها، وكيفية الاستدلال من هذا المحتوى على توافر خصائص معينة فى الفرد الذى قابلاه ... وفى هذا يستطيع الاخصائى المكلف بتدريب الاخصائى الجديد (أو تحت التمرين) على توجيهه وإرشاده وتصويب ما قد وقع فيه من أخطاء أو تعميمات خاصة بسلوك الفرد الذى قابلاه.

٥- بعد أن تستغرق المرحلة السابقة مدة كافيه ويرى الخبير المدرب أن الاخصائى الجديد قد وصل إلى درجة من التدريب والخبرة تمكنه من القيام بإجراء المقابلة كاملة يتم الاتى:

أ - يسمح له بأن يقوم بإجراء المقابلة كاملة.

ب- من الممكن للمدرب أن يتدخل فى توجيه بعض التساؤلات فى الوقت المناسب.

ج- بعد أن تنتهى المقابلة يتناقش أخصائى المقابلة (المدرب) مع المتدرب (الجديد) فى الكثير من الأمور والنتائج التى تم التوصل إليها إبان المقابلة.

د- يطلب الاخصائى المدرب من المتدرب أن يكتب تقريراً عن خصائص الفرد الذى تمت مقابلته.

هـ- يقوم المدرب بمراجعة هذا التقرير ويعدل ما يراه مناسباً أو يتفق مع خصائص الشخص موضوع المقابلة وما أن يبدأ الشخص موضوع المقابلة فى الحديث مثلاً بادئا بالمرحلة الابتدائية حتى يتعجله القائم بالمقابلة ويقول له: خير أيه أنت هتحكيلى قصة حياتك. أعطنى الخطوط العريضة هل كنت دائماً من الأوائل أم كان ترتيبك فى

المتوسط أم يأتى ترتيبك فى ذيل القائمة.... فإذا بدأ الشخص موضوع المقابلة فى الحديث يتعجله ويقول له: مش عاوزك تركز على الموضوع ده كثير ... من الآخر أيه كان ترتيبك ...... وهكذا قد يمارس القائم بالمقابلة العديد من صور (الضغط) والاستعجال على الآخر.

ولعل مثل هذا التعجل له العديد من الأضرار على الشخص موضوع المقابلة إذ سيثير انفعالاته السلبية، ويجعل أفكاره مشوشة، ناهيك عن عدم شعوره بالراحة من استمرار المقابلة لأنك بهذا الاستعجال والتعجل قد نقلت إليه العديد من (الرسائل الخاطئة) والتى سوف تنعكس بلا شك على نتائج موقف المقابلة.

١١- الاتصاف بسمة المرونة والمقصود بالمرونة أنك كقائم بالمقابلة قد تعد أسئلتك التى سوف توجهها إلى الشخص موضوع المقابلة (وهذه الخطوة هامة وضرورية ولا غبار عليها) لكن المشكلة أنك قد تجد الحالة المزاجية للشخص موضوع المقابلة ليست فى حالتها المعتادة أو الطبيعية وبالتالى يجب أن تتسم بالمرونة التى تجعلك تؤجل طرح ما يعش لك من تساؤلات أو استفسارات.

٦- تظل المرحلة السابقة من التدريب مستمرة، مع استمرار التوصية بالقراءات التى سبقت الإشارة إليها حتى يطمئن الخبير المدرب إلى أن الاخصائى الجديد قد:-

أ - اكتسب الخبرة والمهارة اللتين تمكنانه من إجراء المقابلة بنجاح.

ب- إمكانية الحكم على خصائص الفرد موضوع المقابلة بدقة وموضوعية.

ج- الموضوعية والدقة فى كتابة التقارير الخاصة بنتائج إجراء المقابلة.

(فرج طه، ١٩٧٨، ص ص ٦٨-٧٠)

تعليق على هذا الاقتراح :

١- أنه يركز على ضرورة أن يكون القائم بالمقابلة من بين الحاصلين على درجة امتياز فى علم النفس ونحن نتفق على ذلك إلا أننا نرى فى هذا الاقتراح أمرين:

الأول: أن يشـــمل جميع الحاصلين على درجة امتياز من بين الحاصلين على درجة فى العلوم الإنسانية بصفة عامة.

الـــثانى: قــد يكون الفرد من الحاصلين على درجة امتياز إلا أن صفاته الإنســـانية لا تؤهله للنجاح فى إجراء المقابلة (كأن يكون الشخص بطبيعته يعانى من الخجل أو الانطواء. ولذا نرى ضرورة التركيز على صفاته الإنسانية التى تؤهله للنجاح فى مثل هذا العمل.

٢- نتفق مع ضرورة المرور بالتدريب تحت إشراف مع التركيز على ضرورة مراعاة مبدأ مراعاة الفروق الفردية لكن ذلك لا يمنع من تحديـــد فترة زمنية كحد أدنى فى تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى للتدريب مراعاة لمبدأ الفروق الفردية.

٣- أن يكون هناك معايير موضوعية لا خلاف عليها يستند إليها القائم بعملـــية التدريب حتى يستطيع أن يوكل مهمة إجراء المقابلات إلى (المتدرب) بعد المرور أو الحصول على تقارير معينه.

٤- مـــا المـــانع أن يشـــترك فى التدريب للأخصائيين الجدد أكثر من مـــتدرب، وأن يعطى كل منهما درجة لهذا المتدرب يأخذ المتوسط وبالتالى تكون هناك درجة من الموضوعية لتقييم المتدرب بدلا من أن يقوم بذلك مدرب واحد.

٥- إبـــان عملية التدريب العملى تكون هناك لائحة لمواد دراسية معينة يجـــب أن يدرســـها الطالب أو من يريد أن يكون أخصائى مقابلة ويمتحن فيها وأن يأخذ الامتحان صور متعددة كأن:

أ - صورة شفهية.

ب- صورة تحريريه.

وفـــى الامـــتحان الشـــفهى يتم التركيز على كيفية الفهم وتوظيف المعلومات التى حصلها فى المواقف الإنسانية المختلفة.

٦- إن يـــتم تطبـــيق بطارية من الاختبارات النفسية والتى تحتوى على اختبارات تقيس:

أ - مدى اتزان الفرد الانفعالى.

ب- مدى قدرة الفرد على التصرف فى المواقف الحرجة.

ج- مقدار ما يمتلكه الفرد من قدرات واستعدادات خاصة.

د - درجة ذكاء الفرد العقلى.

هـ- مقدار ما يمتلكه الفرد من محصول لغوى ومهارات لغوية.

٢- رأى Akein :

ركـــز Akein فـــى مسألة الشروط الواجب توافرها فى أخصائى المقابلـــة علـــى الصفات الشخصية الفطرية وحتى وأن كان بعض هذه الصـــفات موجـــوداً بدرجة قليلة إلا أن التدريب يمكن أن ينمى مثل هذه الصفات.

ولكـــى ينجح الشخص فى القيام بمهمة المقابلة تم كتابه التقرير عن نـــتائجها، ومـــا ســـوف يترتـــب على ذلك من نتائج خاصة بالشخص موضـــوع المقابلـــة (أو العميل كما يسمى إلا أننى لا أستسيغ مثل هذه التســـمية ويجـــب أن نتفق أولا على أننا سوف نذكر الشخص موضوع المقابلـــة كـــبديل لهذا المصطلح غير المريح للنفس) لدرجة أن Akein يورد قائمة من الصفات يجب أن تتوافر فى القائم بالمقابلة الناجحة ومن أهم هذه الصفات:

١- التلقائية.

٢- القدرة على التركيز مع كل ما يقوله الشخص موضوع المقابلة.

٣- الأمانـــة فـــى التســـجيل وعدم تحميل ما يقوله الشخص موضوع المقابلة أكثر مما يستحق.

٤- الاعتقاد فى قدرة الأفراد فى التعبير وأن صفاتهم الآن – كما تبدو علـــى الأقل فى هذا الموقف – من السهل جدا أن يغيرها الفرد إلى الأفضل.

٥- أن يكـــون لديــــه قدراً واسعاً من المعرفة وقدراً أعظم من إمكانية توظـــيف هذه المعرفة (أى لا تكون معارفه قاصرة فقط على علم النفس أو تخصصه الدقيق).

٦- أن يتســـم بصفة الود والاحترام للأخر ولكن فى حدود معينة حتى (لا تتوه الأمور) بين ما هو مهنى وما هو شخصى – ذاتى.

٧- أن يكـــون إنســـانيا مع الأخر أى يتسم بالدفء فى المشاعر، رقيق غـــير فظ، صريح ولكن بدون خدش لحياء الآخرين. مثلاً قد يقول لشخص ما: أننى أرى أنك تعانى من بعض المخاوف وهذا أفضل مما إذا قال له: انك جبان، ورعديد مثلاً.

٨- أن لا يشـــعر الطرف الأخر (أو الشخص موضوع المقابلة) بتذمره وضـــيقه إذا دخـــل الأخر فى مرحلة الصمت بل يكون قادراً على تحمـــل هذا الصمت وتفسيره، وأن لا يظهر امتعاضاً من ذلك وأن يتمـــتع بالقدرة واللباقة على معالجة هذه الفترات من الصمت وان يوظفهـــا التوظـــيف الأمثل. بمعنى أخر أن يتوقع الصمت ويفسره كلحظـــة راحـــة للأخر وله. وان هذا الصمت لا يجب أن يتعجل الأخـــر فـــى تخطيه أو يعتبره فشلاً له (إذا يعتقد البعض أن قدرته علـــى إدارة جلسات المقابلة أو حتى العلاج النفسى بشقهيه الفردى

والجمعـــى) تتجلى فى ضرورة أن يستمر الفرد فى (الكلام والدش) وإذا كـــان الكلام يفسر فى إطاره، فأن تفسير الصمت (ولماذا فى هـــذا الموقـــف تحديـــداً) قـــد يكون أبلغ ويحمل الكثير من الدلالة والمعنى وأكبر من جميع الكلمات.

٩- القدرة على الاستماع للأخر دون مقاطعة منه إذ يقع بعض القائمين بالمقابلـــة فـــى خطأ خلاصته أنه من الخطأ أن يظل الأخر يتحدث هكـــذا وأنـــا صامت. ولذا يجب أن أثبت ذاتى واقاطعه و(أحشر) نفســـى فـــى الموقف (حشرا) حتى يشعر (بحضورى الطاغ). ولذا فان الاستماع (علم وفن) ونؤكد على ذلك حتى لا يستشعر الطرف الأخـــر أنـــك متضايق من حديثه وإنما يظهر على وجهك علامات (عـــدم الضيق) أو (التأفف) من استمرار الأخر فى الحديث. ولكن من الممكن أن نتدخل بلباقة لتغيير الموضوع وبأقل قدر ممكن من الجمـــل فالأمـــر ليس منافسة (من سيتحدث أكثر من الأخر (ولكن كيف أوظف هذا الكلام (وحتى ربما الاستقرار حول موضوع ما) وفهـــم دلالـــة ذلـــك ووضعه فى السياق المناسب وصول إلى فهم أفضل للأخر.

١٠- أن يتســـم القـــائم بالمقابلـــة بصفة الصبر وأن لا يتعجل الشخص موضوع المقابلة ويطلب منه أن يقفز قفزا إلى النتائج.

مثال: قد يطلب من الشخص موضوع المقابلة أن يحدثه عن تاريخه فى التحصيل الدراسى وطبيعية المواد التى كان يجد قبولاً لها فى نفسه وتلـــك التى كان يستذكرها على مضض بعض التساؤلات، أو تقدم بعـــض التســـاؤلات التى ترى من وجهه نظرك كما يبدو فى حالة الشخص موضوع المقابلة أنها سوف تكون أنسب لو تم طرحها أو تأجيلها.

وان مـــثل هذه الأمور متروكة لتقدير القائم بالمقابلة حيث يستطيع أن يتوصـــل إلـــى أن (طرح تساؤلات معينة خاصة) بجانب محدد مـــن جوانـــب الشخصـــية أفضل الآن من طرح تساؤلات خاصة بجانب أخر من جوانب الشخصية.... وهكذا.

١١- أن يتســم القــائم بالمقابلـــة بصفة الثبات الانفعالى Emotional Stability ويقصـــد به أن من يقوم بالمقابلة يجب أن يتصف بهذه الصفة والتى تعنى درجة من الضبط الذاتى الانفعالى ، وان يكون الانفعـــال مناسب للموقف (لا إفراط ولا تفريط) مع أن هذه الصفة يجب أن تكون الغالبة على تصرفات وسلوك الفرد لأن المبالغة فى الانفعالات (على طول الخط) خطأ، وكذا البرود الانفعالى والتعامل مـــع كافـــه المواقف بلا مباله خطأ أيضاً ناهيك عن أن الانفعالات ليســـت فقط سلوكاً خارجياً (له إشارات معينة) ولكن أيضاً يرافقه وينتج عن العديد من الجوانب الفسيولوجية، ولذا فأن هذه الصورة يوردها العديد من المهتمين بالصحة النفسية على أساس أنها المحك الهام من ضمن محكات تمتع الفرد بالسواء النفسى.

١٢- الانتـــباه الـــتام إلى كل ما يقوله الفرد موضوع المقابلة وليس فقط الانتباه إلى الألفاظ وما يقال بل يركز أيضاً على لغة الجسد... من حيث طريقة الكلام والارتفاع أو الانخفاض فى مستويات الصوت .. وطريقة الصمت ، ونظرات العين وغيرها من الإيماءات والتى لابد أن يكون القائم بالمقابلة على علم تام بها وفهم معناها ودلالتها وتوظيفها فى سياقها السليم حتى تكون النتائج التى تم التوصل إليها موضـــوعية وتعكـــس بصدق وأمانه وموضوعية ديناميات نفسية الشخص موضوع المقابلة.

١٣- أن يتقبل الشخص موضوع المقابلة كما هو لا كما يجب أن يكون ..... وأن لا يأخذ مواقف مسبقة من جراء ذلك ...... بل يفهم كل ما يصدر عن الشخص دون إصدار أحكام مسبقة.

١٤- أن يتمتع الشخص القائم بالمقابلة بمهارات التواصل الجيدة والتواصل Communi Cation هو عبارة عن رسالة يتم فيها تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق التواصل اللفظى أو التواصل غير اللفظى (مثل استخدام لغة الإشارة).

والتواصل لابد من وجوده فى أى موقف يتضمن وجود فردين أو أكثر. وعلى الاخصائى أن يتقن أساليب التواصل المختلفة من خلال:

أ - القدرة على (جر) الشخص موضوع المقابلة إلى الحديث بأقل قدر ممكن من الكلمات.

ب- القيام بالعديد من التعليقات (فى الوقت المناسب والتى تتضمن كل من الحقائق والمشاعر).

ج- القدرة على معالجة فترات الصمت وتوظيفها التوظيف الأمثل.

د- القدرة على تلخيص أفكار واتجاهات الشخص موضوع المقابلة.

هـ- الذوق واللباقة والتدخل المناسب أمر أساسى فى جميع طرق التواصل.

و- قدرة القائم بالمقابلة على (الحياد والفصل) بين مشاعره هو وصراعاته واحباطاته وما هو موجود فى المقابل لدى الشخص موضوع المقابلة.

ز- القدرة على الحكم على الشخص موضوع المقابلة إذا كان يمتلك قدراً كبيراً من الألفاظ والجمل التى تعبر بصدق عن مشاعره.... ولا شك أن مثل هذه القدرة تعكس درجة عالية من وجود قدرة

الذكاء وبعض القدرات الخاصة (مثل القدرة اللغوية) لدى الشخص موضوع المقابلة.

ح- القدرة على الحكم على الشخص موضوع المقابلة وما إذا كان يوظف بجدارة لغة الجسد ويجعلها تعكس بصدق اللغة اللفظية أم يوجد بون شاسع بين ما يقوله الفرد موضوع المقابلة وبين ما يعبر عنه من خلال استخدام لغة الجسد.

ك- حساب الزمن المستغرق فى التفاعل اللفظى وغير اللفظى حيث يتضح مبدأ الفروق الفردية فى مثل هذا الأمر، إذ نجد بعض الأفراد يتحدثون بكثرة عن أنفسهم وربما طول الوقت، ويكثر من تكرار كلمة (أنا)، أنه لا يرى غير ذاته وما الأخر الا مجرد وعاء (أو شئ) يستمع إليه وفقط. (ويجب أن يفسر ذلك فى ضوء ديناميات هذا الشخص) فى حين نجد أن البعض الأخر من الأفراد يجد صعوبة فى التعبير عن نفسه وهذا قد يتطلب استغراق وقتاً أطول.... ولا شك أن مثل هذين النموذجين (المتطرفين) فى التعبير عن نفسيهما وغيرهما من النماذج يعكس العديد من الدلالات التى إذا وظفت بصورة جيدة، وقدم لها فهماً أفضل فى إطار فهم ديناميات الشخص لكان أفضل وعبرت بصدق وموضوعية كبيرة عن هذا الشخص (Akien, 1991).

تعليق على وجهه نظر Aiken :

ركز Aiken على مجموعة من الصفات والخصائص يجب أن تتوافر فى الشخص الذى يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلة بيد أنه لم يوضح كيفية التأكد من وجود مثل هذه الصفات، لذا نقترح فى هذا الأمر محورين:

الأول: تطبـيق مجموعـة مـن الاختبارات التى تعكس العديد من هذه الجوانـب وتلـك الخصال، ثم نقوم بترتيب الدرجات التى حصل علـيها هؤلاء المتقدمين للعمل في وظيفة اختصاصى مقابلة ترتيباً تنازلياً ونأخذ الأفراد الذين حصلوا على أعلى الدرجات.

الثانى: إجراء مقابلة شخصية مع الناجحين بتفوق حيث لا يكفى النجاح فى الامتحان بل لابد من إجراء مقابلة معهم من قبل اختصاصيين مؤهلين فى مثل هذه الأمور للكشف عن طبيعة سمات وخصائص هـؤلاء الأشخاص خاصة وأن هناك مقوله تلتصق بالعاملين فى المجال النفسى من أنهم هاربون من التشخيص وأنهم يعانون من العديد من الاحباطات والصراعات.... لكن من يجرؤ على القيام بتشخيصهم وهم الذين يقومون بتشخيص الآخرين؟

ولعـل السـخرية مـن الطبيب النفسى والعاملين فى مجال العلاج النفسى عبر وسائل الإعلام المختلفة خير مثال ونموذج عن هذه النظرة غير الموضوعية فى النظر أو الاتجاه السلبى تجاه العاملين فى مثل هذا المجال.

ونحـن نـتفق مـع هذه الوجهة من أن توافر السمات أهم من التدريـب والقراءات والذى سوف يأتى فى مرحلة لاحقة...... المهم توافـر السمات والخصائص التى يجب أن تتوافر فى القائمين بعملية المقابلـة فـى المقام الأول، ثم تأتى بعد ذلك مختلف طرق التدريب والاقتراح بالقراءات المختلفة التى تزيد الراغبين فى التخصص عمقا وقـدرة فـى مـثل هذا الأمر وتزيدهم علما وخبره، ومع استمرار القـراءات والتدريـبات يكتسبوا القدرة على ممارسة هذا النوع من (الفن) و(العلم).

ثالثا: وجهه نظر والتر فانداليك بنجهام وبروسر فيكتومور:

قدمـــا بنجهام ومور وجهه نظر تفصيلية وشاملة فى الشخص الذى يـــريد أن يتخصـــص فى إجراء المقابلات.... وليس هذا فحسب.... بل قدمـــا العديـــد من الإرشادات التى تساعده على إجراء المقابلة بصورها وأشـــكالها المـــتعددة ونحن نرى أن وجهه النظر هذه تدخل مباشرة فى الإجراءات العملية للسير بعملية المقابلة.

وتتلخص وجهه نظرهما فى الخطوات الآتية:

توجيهات عامة للمبتدئين :

الإعداد للمقابلة :

١- قرر ما تريد أن تحصل عليه بالضبط من خلال:-
 أ - حدد الموضوع.
 ب- الهدف من إجراء المقابلة.
 ج- الحقائق التى يجب الحصول عليها.
 د - حقيقة المعلومات التى سيدلى بها الشخص موضوع المقابلة.
 هـ- أهم الإحداث فى حياته.
٢- أحصل على معلومات من الشخص قبل إجراء المقابلة الرسمية من خلال:-
 أ - معارف شخصية.
 ب- الملفات.
 ج- أسرة الشخص.
٣- حدد الموعد الذى ستقابل فيه الفرد مسبقاً لأن ذلك التحديد سيجعلك تحـــترم مواعـــيدك، والفرد موضوع المقابلة سيدخل لمقابلتك فور حضوره مما يترك أعظم الأثر لديه عنك.

٤- هيئ المكان المناسب لإجراء المقابلة، لأن المكان والشروط التى يجب أن تتوافر فيه مثل: الهدوء وعدم الضوضاء سوف يساعد على أن تطرح التساؤلات وتسجل الانطباعات والاستجابات وسيوفر ظرفاً أفضل للشخص موضوع المقابلة لكى تثير دافعيته على التعاون معك.

٥- تدرب على أن تضع نفسك فى مكان الشخص موضوع المقابلة وأنت تخطط لإجراء المقابلة – تخيل ما سيفكر فيه عنك وعن منهجك، وعن مفرداتك ، وعن مشكلتك .... الخ.

٦- كن موضوعياً من خلال:

أ - افحص تخيزاتك.

ب- استبعد هذه التخيزات.

وإذا نجحت فى هذا فسوف تكون موضوعياً فى تحليلاتك واستنتاجاتك التى توصلت إليها من خلال (تكنيك المقابلة).

إجراء المقابلة :

٧- احصل ومنذ البداية على ثقة الشخص موضوع المقابلة وذلك من خلال أن تثق به أنت ومنذ البداية.

٨- عليك بإقامة ارتباطات سارة وأن الأساس الأول لكسب ثقة الآخرين هو الارتباط بمناسبات سعيدة فليس مستحباً أن تتعرف على الآخرين وهم فى حالة غضب أو استياء.

٩- شجع الاتجاه الودى لدى الأخر أى الفرد موضوع المقابلة من أهداف إلى إشعاره أنه متكافئ معك ويستطيع أن يتبادل معك الأفكار والمشاعر. أبدأ دائماً بموضوعات سارة خاصة إذا كنت تعرف مقدماً أنك سوف تثير معه موضوعات غير سارة.

١٠- أشـعر بالـراحة والاسـتعداد للكـلام وذلك بتهيئة كافة الظروف اللازمة لذلك. وعندما يبدأ فى الكلام أنتبه إليه جيداً.

١١- أنصـت: أن فـن الاستماع صعب بالنسبة لبعض الأشخاص أعط للفرد موضوع المقابلة فرصة حتى وأن خرج قليلاً عن الموضوع استمع. كن يقظاً وأعمل على أن تتقصى الأفكار.

١٢- أتـح له الوقت الكافى للحديث والفضفضة عن نفسه ولا تحاول أن تتم المقابلة من خلال ضغطها فى أقل وفت ممكن.

١٣- لا تتـباطأ بمعـنى أن التمييع غير اللازم للوقت ليس فى مصلحة الفـرد موضوع المقابلة. انطلق فوراً إلى الموضوع بالسرعة التى يستطيع هو أن يتبعك فيها فليست المقابلة زيارة اجتماعية.

١٤- أضبط المقابلة بمعنى أن تكون ودوداً غير مسيطر، لا تسمح للفرد موضـوع المقابلة أن يجنح بالمقابلة. حاول بلباقة أن يفهم الفرض والهدف المحدد الذى يجب الحصول عليه وفى الوقت المحدد.

١٥- أرقب فى نهاية المقابلة المعلومات الإضافية أو الأخبار التى تكمن فـى ملاحظات الفرد موضوع المقابلة بمعنى أن الفرد فى البداية سـيكون متوتراً، فإذا نجحت فى التخفيف من هذا التوتر وانساب الفـرد موضـوع المقابلـة فى الحديث فسوف تصدر عنه بعض (التعلـيقات الجانبـية) ضـعها فى الاعتبار وانتبه أيضاً إلى لغة الجسد.... ولا تستعين بأقل قدر من البيانات.

مثال من تجربة كاتب هذه السطور:

إبـان فـترة عملى أخصائى نفسى فى إحدى مستشفيات الصحة النفسـية وعـلاج الإدمـان كان لا بد أن نبدأ المقابلة بتدوين البيانات الأولية الخاصة بالفرد المريض... وأثناء سؤالى عن حالته الاجتماعية ذكـر بضـيق أنه متزوج ولاحظت العديد من الانفعالات غير السارة

الــتى انتابــته أثــناء إجابته على هذا التساؤل والذى قد لا يلغت نظر الــبعض الأخــر ..... فأدركت منذ البداية أن المشكلة متعلقة بمسألة الــزواج فسألته (وهذا السؤال كان غير موجود فى قائمة الأسئلة: هل لديــك أولاد؟ ..... وهنا صمت المريض .... ثم انسابت دموعه .... فاحترمــت لحظــة الصمت .... وبعد فترة من البكاء الذى وصل إلى درجــة التشــنج .... ذكــر أنــه أجرى كافة التحاليل التى أثبتت أنه عقيم.... وأنه يحب زوجته إلا أنه يخشى أن تطلب منه الطلاق ..... وهــذا حقهــا ...... وهكــذا اكتشــفت منذ البداية أن المشكلة متعلقة بالإنجــاب والعلاقــة مع الزوجة وليست المعاناة من اضطراب النوم والقلــق وربما الدخول فى الإدمان .... كما جاء المريض لكى يعالج من مثل هذه الأمراض وتلك الاضطرابات.

ولعــل الخلاصة من هذا المثال ضرورة أن يكون القائم بالمقابلة فطــنا وواعــيا لكــل مــا يصــدر عن الشخص من الفاظ وانفعالات وســلوكيات (حتى وأن كانت فى صورة "لوازم عصبية مثل: طرقعة الأصــابع، قرض الأظافر، مص الأصابع، الهرش فى الرأس، تحريك الكــتف الأيمن أو الأيسر أثناء الحديث ... الخ)". وأن ينتبه جيدا إلى كــل مــا يصــدر عن الفرد لان ما قد نبحث عنه لدى الفرد قد نجده مخــبوءًا فــى لفــظ أو إشارة تصدر عن الشخص (موضوع المقابلة) وتحــتاج إلــى مــن (يفك شفرتها) ويفهم معناها ويضعها فى السياق المناسب.

المقابلة للبحث عن الحقائق :

متى تقرر استخدام المقابلة؟

١٦- استخدم المقابلة بفطنه حدد قبل أن تعتمد على المقابلات ما إذا كان مــتاحاً لــك اســتخدام مناهج أو مصادر للمعلومات أكثر ثباتاً من

خلال الرجوع إلى التقارير والملفات أو الاعتماد على نتائج ملاحظة أكثر من موقف.

١٧- تأكد من أن مشكلتك هامه حيث يركز القائمون بالمقابلة حول القيمة المحيطة بالمشكلات التى يمكن أن تكون لها دلالة معقولة للأفراد موضوع المقابلة.

١٨- استخدم المقابلة فى اكتساب مدخل المعلومات الموضوعية مثل: المعلومات الإحصائية، التقارير التاريخية، الوثائق الشخصية.

١٩- استخدم المقابلات للحصول على فرص الملاحظة ..... حيث يمكنك ملاحظة: مظهر- سلوك – أعراض – عادات الشخص موضوع المقابلة وبالتالى الخروج بالعديد من النتائج.

٢٠- استخدم المقابلات لتحديد الآراء والاتجاهات أو الميول الاعتقادية التى يعتقد فى صحتها الشخص موضوع المقابلة.

٢١- استخدم المقابلات لتحديد الحقائق التى تختلف بين أشخاص معينين فى المواقف الخاصة.

٢٢- تجنب استخدم المقابلة فى الوصول إلى معلومات غير ذات قيمة مؤكدة.

٢٣- تجنب استخدم المقابلة للحصول على معلومات عامة أو حقائق شائعة، حيث أن المقابلة أقل ثباتاً وفائدة. فى تأكيد الحقائق التى يحتمل – إلى حد كبير- أن تكون معروفة وموضحة لأولئك الذين ليس لديهم سبب خاص أو حافز للمعرفة أو التذكر.

الإعداد لمقابلة كشف الحقائق :

٢٤- قم بصياغة المشكلة أو الموضوع الذى ستدور حوله المقابلة.

٢٥- جهــز جــدولا أو قائمة بالأسئلة التى تريد طرحها على الشخص موضــوع المقابلــة.... بشرط أن يكون طرحك للتساؤل مناسب لثقافة الشخص من خلال التأكد من أن الشخص قد فهم السؤال.

٢٦- اعــرف مــيدانك: حيث تساعدك القراءة فى موضوع البحث على صياغة الأسئلة الهامة التى ستطرح، وكذا الاستفسارات.

٢٧- اهــتم بكــتابة المســتندات المتعلقة بالفرد – أو الأفراد- موضوع المقابلة.

٢٨- أخــذ الأشــخاص والذيــن ستجرى معهم المقابلة بعناية من خلال توقعك بأنهم سوف يدلون بالمعلومات التى تريدها وتنشرها.

٢٩- أضمن عدداً كافيا من الأشخاص الذى ستجرى معهم المقابلة حيث أن مقابلــة أكثر من شخص فى نفس الموضوع سيجعل المعلومات التى ستحصل عليها أكثر ثباتاً وصدقاً.

٣٠- أخــذ عيــنة مــن المجموعــة الكلــية لكى تعرف صورة حقيقية للاتجاهات أو الآراء فى مجموعة كبيرة يجب أن تمثل النسب كل تنوعات المجموعة.

مقابلات كشف الحقائق :

٣١- لا تسأل أسئلة مباشرة حتى تجد الشخص موضوع المقابلة مستعداً لذكر الحقائق المطلوبة والإدلاء بها بدقة.

٣٢- دع الفــرد موضوع المقابلة يذكر قصته ثم ساعده على أن يضيف إليها.

٣٣- من الأفضل أن تبدأ بالأسئلة التى يفترض أن لا تثير لدى الشخص موضوع المقابلة اتجاهات أو انفعالات سالبة.

٣٤- لا تــتوجه أكــثر من سؤال فى وقت واحد حتى لا تربك مجرى المقابلة.

٣٥- استمر في الموضوع أى من الممكن أن تعيد صياغة السؤال الواحد بأكثر من صيغة حتى تصل إلى هدفك.

٣٦- كن قويمًا وواضحاً أكثر منك داهية ماهرًا أى لا تحاول أن تتخذ أساليب تتسم بالمكر والدهاء.

٣٧- تجنب أن تأخذ دور المدرس أو الواعظ حيث يرفض الناس فى الغالب الشخص الذى يقوم بدور المعلم أو الواعظ.

٣٨- أبذل جهدك فى صياغة الأسئلة حتى تكون سهلة الفهم وبالتالى تستطيع الحصول على معلومات صادقة.

٣٩- تجنب أن تتضمن أسئلتك الإجابة عنها.

٤٠- ساعد الفرد موضوع المقابلة على أن يتحمل مسئولية الحقائق التى يدلى بها فقد يجدى هذا الاتجاه فى التوصل إلى معلومات أكثر دقة وصدقاً.

٤١- تجنب السفاهة: بمعنى إذا وجدت من الضرورى أن تسأل أسئلة قد تسبب تحفظ الفرد موضوع المقابلة أو تملصه من الإجابة فقده إلى الكلام عن شيء متصل به كثيراً أو قليلاً ثم أقحم سؤالك كمستمع يهتم بما يقول دون تأمين على دلالته.

٤٢- أحتفظ بالأسئلة الهامة فى ذهنك حتى تحصل على المعلومات الكافية عن هذه التساؤلات.

٤٣- حاول أن تفهم المعنى الكامل لكل عبارة من خلال القيام بعملية تقصى لكل إجابة.

٤٤- أعط الفرد موضوع المقابلة الفرصة لكى يستكمل عناصر إجابته حيث يجب أن توفر له الفرصة لكى يدلى بالحقيقة.

٤٥- فسر البيانات مباشرة من خلال التركيز وأنت تسأل عن معانى الإجابات وعلاقتها بالنتائج أو الحدث المتوقع فى نهاية المقابلة.

٤٦- ســجل كل المعلومات مباشرة أو فى أقرب فرصة. بل سارع إلى التســجيل بأسرع ما يمكن لأن الاستفادة فى وقت متأخر قد تنسيك بعضاً من هذه الحقائق.

٤٧- أفصل الحقائق عن الاستدلالات من خلال تحديد:-

أ - المعلومات التى حصلت عليها من السجلات.

ب- المعلومات التى حصلت عليها من المقابلة.

جـ- المعلومــات التى حصلت عليها من خلال ملاحظتك لسلوك الفرد موضوع المقابلة.

٤٨- كــن يقظاً للأخطاء الثابتة من خلال (تقريب) أو (تباعد) المسافات أو الازمنه التى يذكرها الفرد موضوع المقابلة.

٤٩- قم بعمل ملخص مكتوب ومتفقاً عليه بعد المقابلة.

٥٠- اختبر النتائج إحصائياً بالنسبة لمحك ثابت

(والتر بنجهام، بروس مور، ١٩٦١، ص ص ٣٨-٥٤)

تعليق على رأى بنجهام ومور:

قدما بنجهام ومور طريقة عملية لشرح كافة الخطوات والإجراءات الــتى يجــب أن تتبع عبر مراحل المقابلة وقد حددا الهدف من المقابلة (وهــو هدف متعدد بتعدد القائمين وطبيعة المشكلة) لكنها على المجمل خطــوات تفــيد الأفــراد الذيــن مـــا زالوا بعد فى بداية طريقة إجراء المقــابلات، لكــن مــع الــتكرار والاســتمرار تتحول هذه الإجراءات والخطــوات مــن (بــنود) يحرص على الالتزام بها الفرد إلى خطوات عملية سيعيها جيداً.

رأينا فى الشروط الواجب توافرها فى شخصية القائم أو أخصائى المقابلة:

بداية يجب أن نؤكد على أمرين:

أولا : أن أى شخص لا يصلح للقيام بمهمة أخصائى المقابلة.

الثانى: ضرورة توافر شروط معينة يجب أن تتوافر فى شخصية أخصائى المقابلة (أى أن الأمنيات وحدها لا تكفى لذلك).

ونستطيع أن نحصر تلك الشروط فى أمرين – لا ثالث لهما – وهما:

أولا: الشروط الشخصية الواجب توافرها فى شخصية أخصائى المقابلة:

وهى شروط وخصائص يطغى عليها الجانب الوراثى أكثر من الجانب البيئى (أى يولد بها الفرد) وتحتاج مثل تلك الخصائص والقدرات على أن (يوظفها وينميها الفرد).

وتتلخص هذه الشروط (الشخصية) فى العديد من الصفات يمكن حصرها فى:

١- إن يكونوا ذوى اهتمام إنسانى أصيل بالبشر وبكل قضاياهم ومشكلاتهم فلا يصلح فى مثل هذه المهنة شخصا (كارها) للبشر، ومنتقدا لكل تصرفاتهم وأفعالهم، بل يجب أن يكون (إنسانا) مقدرا لواقع الحياة الإنسانية بكل ما تطرحه من جوانب ضعف وجوانب قوة.

٢- القدرة على الحياد Neutrality وهى قدرة تختلف عن البرود، والحياد يعنى أن المشاعر الذاتية للقائم بالمقابلة تقع تحت سيطرته الكافية، وأنه يركز طوال الوقت على الشخص (موضوع المقابلة)، ويتوصل إلى ما هو موجود (بالفعل) لديه دون إسقاط لمشاعره هو أو اتجاهاته هو على الشخص موضوع المقابلة.

٣- القدرة على التعاطف مع الآخرين (والتعاطف يختلف عن الشفقة). وان تكون هذه القدرة ممتدة إلى مدى واسع من الشخصيات.

٤- الفهم الواعى لكل رغبات واحتياجات الآخرين، وإن يضع مثل هذه الرغبات وتلك الاحتياجات فى بؤرة (الواقعية الإنسانية) أى أنها قد توجـد لـدى بعض البشر، وأن البعض يفشل فى محاولة السيطرة عليها ووضعها تحت السيطرة Under control.

٥- إن يمتلك القدرة على (جر) الناس إلى الكلام وبأقل قدر ممكن من الكلمات والألفاظ.

٦- إن يكـون علـى وعى طوال الوقت بمشاعره هو وأن يفصل ذلك الوعـى عـن مشاعر الآخر حتى لا تختلط الأمور فيصبح ما هو (أخـر - اى مشاعر وأحاسيس ورغبات الأخر) مشاعره هو، فى مقابل أن يسقط مشاعره هو على الأخر.

٧- إن يمـتلك فى نفس الوقت القدرة على الأصفاء، وهى قدرة تعتمد علـى مـدى انتـباه وتركيز القائم بالمقابلة فى كل ما يقوله الفرد (موضـوع المقابلة)، وليس فقط فهم واستيعاب ما يقوله لفظيا، بل يتعدى الأمر إلى درجة فهم وتفسير اللغة غير اللفظية، فمثلا: يجب أن يصـغى جيدا إلى ملاحظة أن صوت الفرد قد أرتفع إبان حديثه فـى موضـوع ما، أو انخفض الصوت، أو توقف ودخل فى حالة صـمت، أو أن (تون) الصوت قد بدأ فى الارتعاش .. هنا لابد أن يفهم معنى ودلالة هذه اللغة غير اللفظية.

٨- القـدرة علـى (الصـمت) لفترات طويلة، وهى قدرة تختلف عن الاصـفاء. ففى الاصفاء يركز القائم بالمقابلة وينتبه ويعى ويفسر كـل مـا يقوله الفرد (موضوع المقابلة)، فى حين أنه فى الصمت يقوم القائم بالمقابلة:

أ - ترتيب الأفكار.

ب- ربط الأشياء ببعضها البعض.
ج- محاولة تقديم استنتاج لما تم التوصل إليه مما سبق.
د - القدرة على فصل المشاكل والانطباعات والضغوط الحياتية الذاتية عن مشاكل الأخر.
٩- احترام الشخص الأخر وحبه كإنسان بغض النظر عن وجود أى جوانب مرضية أو شاذة فى شخصية الفرد موضوع المقابلة وأن يكون (حساسا) لكل ما يقوله الشخص وأن يفهم فى (سياقه) الذى تم فيه بعيدا عن (الفصل).
١٠- التمتع بالقدرة على الذكاء لأن ذلك يجعل القائم بالمقابلة :
أ - يجعله لماحا إلى ما يقوله الشخص وما لم يقله.
ب- القدرة على صياغة التساؤل يصغ متعددة وفقا للمستوى التعليمى والثقافى للشخص موضوع المقابلة.
ج- ذاكره تعى كل ما دار فى جلسة المقابلة.
د- قدرة على استنتاج واستخلاص النتائج.
هـ- التوصل إلى (الخطوط العريضة) المشتركة لشخصية الفرد موضوع المقابلة.
و- قدرة على (التقييم) أى معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف فى شخصية الفرد موضوع المقابلة.
ز- قدرة على التواضع، ذلك أن الفرد لو زاد علمه زاد تواضعه، وهذا ما يفرق بين أخصائى المقابلة المبتدئى (والذى قد يركبه ويسيطر عليه الغرور) وبين الشخص المتمرس فى إجراء المقابلات.
ح- القدرة على التقييم الذاتى وأن يعرف أو يتوصل بنفسه إلى أوجه القوة وأوجه الضعف بعد إجراءه لكل مقابلة وأن يعمل جاهدا على تحسين طريقته ولا شك أن القدرة على (التشخيص) أولى مراحل العلاج. وإن الاعتراف بأى خطأ قد يقع فيه الشخص القائم بالمقابلة

أو أن الاســتعداد الدائم للاعتراف للنفس بأى تقصير أو هفوات أو خطــأ قــد وقــع مــن جانبه هام جدا، ذلك لأن القائم بالمقابلة فى الأساس هو إنسان ولذا لابد من عملية (التقييم والتصحيح الدائم لما قــد يقع فيه من هفات أو أخطاء سواء تمت بطريقة شعورية أو لا شعورية.

كيف يتم التأكد من جوانب هذه القدرات وتلك الاستعدادات:

عن طريق الآتى:

١- إجــراء مقــابلات شخصــية مــع الأفراد الراغبين فى أن يكون أخصائيين فى إجراء المقابلات الشخصية.

٢- تطبــيق العديد من بطاريات الاختبارات النفسية التى تقيس بطريقة موضوعية العديد من جوانب الفرد.

٣- ملاحظة هؤلاء الأفراد (أى الراغبين فى أن يكونوا أخصائيين فى إجراء المقابلات) فى مواقف متعددة من مناشط الحياة اليومية أى:

- كيف يتعرفون حين يواجهون مشكلة ما؟
- ماذا يفعلون حين يتواجدون وسط مجموعة من البشر لا يعرفونهم.
- موقفهــم أو ســلوكهم إبــان تفاعلهم مع الآخرين وفى العديد من المواقف.
- مــاذا يفعلون حين تتم استشارتهم فى (موضوع ما) من قبل أفراد آخرين.

ثانــيا: الشــروط الأكاديمــية والتدريبــية للأفراد الراغبين فى العمل كأخصائيين مقابلة:

١- إن يكونــوا مــن خــريجى الكلــيات المتخصصة بدراسة العلوم الإنسانية. فأن لم يكونوا كذلك فأننا نقترح هذا المنهج أو (الكورس) لدراسته وفقا للساعات الآتية:

أ – ٩٠ ساعة لدراسة المواد الآتية:

- النمو النفسى أو الارتقاء.
- نظريات الشخصية.
- الاضطرابات النفسية.
- المجتمع والثقافة (أو علم النفس الاجتماعى).

ب– ٩٠ ساعة لدراسة الآتى:

- فن إجراء المقابلة الشخصية.
- التدريب على فهم واستيعاب لغة الجسد.
- الذاكرة والفهم والاستيعاب.
- منهج الملاحظة.
- منهج دراسة الحالة.

ج– ١١٠ ساعة للتدريب على إجراء المقابلة تقسم إلى ثلاثة مراحل:

المـــرحلة الأولـــى: حضـــور جلسات لإجراء المقابلات الشخصية تحت إشـــراف ..... بحضـــر جلسة للمقابلة يديرها أحد الاختصاصيين الكبار) وتكون مهمته فى هذه الحالة: فهم وملاحظة كل ما يدور.

المـــرحلة الثانـــية: بعد أن يكتسب القدرة (على الأقل الناحية النظرية) يستطيع أن يشركه القائم بالمقابلة فى بعض (حوارات المقابلة).

المـــرحلة الثالثة: حين يطمئن المدرب (القائم بالمقابلة) إلى أن الشخص المتدرب قد أصبح صالحا لإدارة المقابلة فأنه يسمح له بذلك وتمر هذه المرحلة بجانبين:

الأول : إدارة المقابلة تحت إشراف المدرب.

الثانى: إجراء المقابلة بمفرده مع تقديم تقرير بما تم أثناء المقابلة وتقرير أخر به تقييم ذاتى (أى تقييم القائم بالمقابلة نفسه موضحا نقاط القوة والضعف حتى يعالج اخطائه أولا بأول.

وهكذا قدمنا فى عجالة سريعة أهمية الشروط الواجب توافرها فى شخصية من يريد أن يتخصص فى إجراء المقابلات الشخصية.

وهكذا نرى أنه لا يصلح للقيام بهذه المهمة أى شخص، بل لابد من توافـــر شـــروط معيـــنة فى شخصية واستعدادات وقدرات هذا الشخص إضافة إلى وضع برامج تدريبية حتى تتم تنمية هذه القدرات. خاصة إذا أخذنـــا فى الاعتبار – كما سبق وأشرنا – ان المقابلة الشخصية ليس لها شـــكل واحـــد بل أشكال وصور متعددة. وهذا هو موضوع الحديث فى الفصل التالى فإلى هناك



الفصل الثالث
المقابلة: أشكالها – أنواعها

- الفرق بين المقابلة والمحادثة.
- تصنيف المقابلة.
- شكل المقابلة.
- أنواع المقابلات.

الفصل الثالث

المقابلة: أشكالها- أنواعها

مقدمة :

تلعـــب المقابلـــة دورا جـــد هام فى فهم ديناميات الشخص الأخر وبالـــتالى – كما سبق وأشرنا – يترتب عليها العديد من النتائج ، سواء إلحـــاق الفـــرد بـــنوع معيـــن من الدراسة أو العمل .... الخ بما يتفق وإمكانيات وقدرات الفرد.

ولـــذا فأن من يقوم بالمقابلة يجب أن يتسم بالعديد من الشروط التى تعرضـــنا لها سابقاً، وسوف نتعرض لها تفصيلاً لاحقاً إبان حديثنا عن أنواع وأهداف المقابلات.

الفرق بين المقابلة والمحادثة :

- هـــل هناك فروق بين المقابلة (بشكلها العلمى) والمحادثة التى تتم بين الأفراد؟

نعـــم توجـــد العديـــد مـــن الفروق. صحيح أن المقابلة (كما سبق وعرفـــناها) نوع من المحادثة بين الفرد القائم بالمقابلة وفرد – أو أفراد آخرين– بيد أن الأمور لا تقف عند هذا المستوى ويمكن حصر الفروق والاختلافات بين المقابلة والمحادثة فى النقاط الآتية:

وجه الاختلاف	المقابلة	المحادثة
١- الأصل في الاجتماع	تحقيق هدف محدد	ليس هناك موضوع أساسى
٢- توزيع الأفراد	محدد	غير محدد
٣- تبادل الأدوار	غير ممكن	ممكن
٤- الالتزام المهنى	موجود (تقديم خدمه محدده)	غير موجود
٥- استجابة القائم بها	مخططه تسعى لتحقيق هدف محدد	تلقائية غير محددة
٦- الإطار الزمنى	مهم	فى أى وقت
٧- الإطار المكانى	محدد	فى أى مكان
٨- البداية والنهاية	تستمر حتى يتحقق الهدف	تبدأ وتنتهى تبعاً لرغبة الأشخاص
٩- الهدف	القياس، التشخيص، العلاج	التسلية والاستمتاع
١٠- عملية التفاعل	اهتمام زائد بها	ليست موضوع اهتمام

(من خلال أحمد عبدالخالق، ١٩٩٦، ص ٩٦).

تصنيف المقابلة: تصنف إلى الفئات الآتية:

أ – من حيث الشكل:

١- **مقابلات فردية:** أى تجرى مع فرد واحد.

٢- **مقابلات جماعية:** وفى هذه الحالة أخصائى المقابلة يجرى المقابلات مع أكثر من فرد وربما فى نفس الوقت.

ب– من حيث المدة:

١– مقابلات محددة بفترة زمنية محددة.

٢– مقابلات غير محددة المدة.

جـ– من حيث الهدف: وتقسم أو تصنف إلى الأهداف الآتية:

١– مقابلة بهدف تشخيص حالة الفرد المهنية.

٢– مقابلات بهدف تقديم برنامج إرشادى للفرد.

٣– مقابلة بهدف تقديم برنامج علاجى للفرد.

٤– مقابلـــة مهنية وتهدف إلى تحديد مدى صلاحية الشخص لمهنة أو دراسة معينة حيث يتم انتقاء أفضل المرشحين لهذه المهنة.

٥– مقابلـــة مســـحية وتهدف إلى الحصول على بيانات ومعلومات عن متغيرات أو قضاياً معينة مثل التعرف على اتجاهات الأفراد حول قضـــية معينة من القضايا المثارة فى المجتمع مثل :ختان الإناث، عدم المشاركة فى الانتخابات، عمالة الأطفال ..... الخ.

د– مقابلة من حيث المضمون:

حيـــث يختلف مضمون المقابلة وفقاً لطبيعية الموضوع الذى تسعى المقابلة إلى تغطيته (من خلال الأهداف السابقة).

هـ– من حيث طبيعة المقابلة: وتصنف إلى:

أ – مقابلة مبدئية أولية تهدف إلى تقييم الأمر.

ب– مقابلة نهاية: تهدف إلى تقديم أو كتابة تقرير حول نتائج المقابلة.

و– من حيث النوع: حيث تصنف إلى:

١– مقابلة محددة البنية Structured interview حيث تكون كل الأمور والخطوات محددة تحديداً دقيقاً ولا يجوز بأى حال للقائم بهذا النوع مـــن المقابلـــة الخـــروج عـــن خطواتها والالتزام بها مهما كانت الظروف.

٢- مقابلـــة شـــبه محددة البنية Semi- Structured interview حيث تكـــون بعـــض الأســـئلة محددة البنية، والبعض الأخر غير محدد البنية، وذلك بهدف الحصول على بيانات أكثر عمقاً عن الفرد الذى تقوم بدراسته (موضوع المقابلة).

٣- مقابلـــة غـــير محددة البنية Unstructured interview حيث يقوم القـــائم بالمقابلـــة بوضع تصور للموضوعات التى سيغطيها إلا أنه يـــترك مســـألة طرح التساؤلات إلى سيوجهها إلى الفرد موضوع المقابلة حسب الظروف وحالة الفرد النفسية والعقلية والمزاجية.

ز- من حيث استخدام وسائل أخرى مع المقابلة:

يوجد إتجاهين :

الأول: يكـــتفى فقط بما يتم الحصول عليه من خلال المقابلة والحكم على الفرد من خلال مستويين:-

أ - مستوى التواصل اللفظى.

ب- مستوى التواصل غير اللفظى (لغة الجسد).

الـــثانى: لا يمـــانع من استخدام وسائل أخرى تدعم وتؤيد وتساند النتائج التى يمكن استخلاصها من المقابلة. ومن هذه الوسائل:

١- الملاحظة Observing الواعية الفاهمة.

٢- حسن الإصغاء.

٣- الإصغاء قبل التحدث.

٤- توجيه الأسئلة دون استدراج أو عنف أو تشكيك.

٥- الـــرجوع إلـــى الســـجلات الخاصة بالفرد مثل: السجلات المهنية والدراسية والاجتماعية (الزواج - الطلاق - الملكية).

٦- مقابلـــة الأفـــراد المحطيـــن بالشخص سواء فى مجال الأسرة أو لدراسة أو العمل أو الأصدقاء).

٧- الـــرجوع إلـــى السجلات أو المذكرات التى قام الفرد بكتابتها لأنها تعكـــس العديـــد من الأمور جد الهامة والتى تكشف عن الشخص ودنيامياته.

ح- من حيث نتائج المقابلة :

يترتب على المقابلة أمرين لا ثالث لهما:

الأول: نجـــاح الشخص فى الهدف الذى تمت دراسته وبالتالى صلاحية الفـــرد للعمـــل الـــذى يـــريد الالتحاق به حيث توفرت الخصائص والسمات لدى الفرد مما يؤهله لإلحاقه بالعمل (كمثال).

الـــثانى: فشل الفرد، حيث لا تتوافر لدية الدرجة المطلوبة من القدرات لشغل وظيفة ما، أو الالتحاق بنوع معين من أنواع الدارسة.

إلا أن فشل الفرد فى الالتحاق بنوع معين من العمل أو الدراسة لا يعـــنى نهايـــة المطـــاف لهـــذا الشـــخص بل يعنى أن هذا الفرد وبخصائصه المتوفرة لديه لا يصلح فى هذا العمل أو هذا النوع من الدراسة ولكنه ينجح بلا شك فى الالتحاق بعمل أخر، أو نوع أخر من أنواع الدارسة.

ونكتفى بهذا القدر من تصنيف المقابلة.

شكل المقابلة :

تتخذ المقابلة جملة من الأشكال تتحدد وفقاً للمحكات الآتية:-

أ - هدف البحث.

ب- نوع البيانات المطلوب الحصول عليها.

ج- طبـــيعة الشـــخص وطبـــيعة (الخدمة) التى يريد الحصول عليها. فالشـــخص الـــذى قدم بهدف العلاج سوف تختلف المقابلة معه من حيـــث الشـــكل والمضـــمون والهدف عن شخص أخر قدم بهدف الالتحاق بوظيفة محددة.

ويمكن حصر أنواع المقابلات فى الأنواع الآتية:

١- مقابلة محددة أو مقننة Standardized interview

وفى هذا النوع من المقابلة يخضع أخصائى المقابلة ظروف المقابلة للتحديد والضبط والتقنين، بحيث تتم المقابلة مع هذا الفرد بنفس الطريقة والظروف التى تتم بها مع غيره حيث يعد القائم بالمقابلة الأسئلة التى ستوجه إلى الفرد موضوع المقابلة أثناء المقابلة، ويرتب الأسئلة ترتيباً جامداً لا يخضع للتغيير، كما أن الألفاظ والطريقة التى توجه بها الأسئلة لا تتغير. المهم إن نحدد و(نثبت) كافة الظروف وعلى جميع الأفراد الذين سيخضعون للمقابلة بحيث إذا حدث اختلاف فى الاستجابات (وسوف يحدث بالطبع اختلافات، نرجعه إلى طبيعية الفرد المستجيب وليس إلى طبيعية الظروف الخارجية التى أحاطت بعملية المقابلة.

مزايا هذا النوع من المقابلة :

١- أتاحه الفرصة أمام القائم بالمقابلة لإعداد أسئلته بل ووضع تصور كامل لكافة الإجراءات التى سوف يقوم بها إبان مقابلة للفرد موضوع المقابلة.

٢- ضمان عدم نسيان أى أسئلة إذ سوف تكون هناك فرصة أمام الشخص القائم بالمقابلة لترتيب وتحديد وإضافة أو حذف اى تساؤلات وفقاً لما يرتئيه القائم بالمقابله

٣- توحيد الإجراءات وتثبيت كافة الخطوات الخارجية المحيطة بعملية المقابلة لضمان أن أى اختلافات تحدث يكون مردودها إلى طبيعة الشخص وليس إلى ظروف أخرى (سواء متعلقة بالمكان أو بالقائم بعملية المقابلة أو أى متغيرات أخرى).

عيوب هذا النوع من المقابلة:

١- أن هذا التقنين والتحديد لكافة الظروف يجعل المقابلة غير مرنه بل ومصطنعة إلى حد كبير.

٢- يـــرفض البعض هذا النوع من المقابلة المحددة ويعتبرها أقرب ما تكون إلى أسئلة وكيل النيابة التى يريد أن يتلقى عنها ردا.
٣- غـــير مســـموح للشـــخص الذى يقوم بالمقابلة أن يحاول (التوافق والتكيف) بين ظروف المقابلة وبين طبيعة الشخص.
٤- تكـــون ردود واستجابات الشخص موضوع المقابلة روتينيه وقد لا تعكـــس (الدينامـــيات الحقيقة) للشخص ، ولذا فأن إمكانية (تزييف الاستجابات) من قبل الشخص موضوع المقابلة وارده بل ومتوقعة إلى درجة كبيرة.

٢- المقابلة غير المنظمة أو غير الموجهة:

Unsystematic interview ornon-directive

هـــذا النوع من المقابلة عكس المقابلة المقننة تماماً، حيث لا تكون هنا موضوعات محددة تحديدا سابقاً لدى الفرد القائم بالمقابلة يبحث عن تغطيـــتها، لـــذا يترك القائم بالمقابلة الفرصة الكاملة للفرد لأن يذكر ما يـــريد ذكـــره وينتقل من موضوع لأخر فى حرية تامة وكأنه أقرب إلى التداعى الحر الطليق.

مميزات هذا النوع من المقابلة:

١- أتاحه الفرصة للفرد موضوع المقابلة بالحديث عن اى موضوع.
٢- أن هـــذا الـــنوع من المقابلة يبرز الإمكانات المختلفة التى يمتلكها الفـــرد مـــثل قدرتـــه على التوافق اللفظى، الخيال، ترابط الألفاظ، سيولة المعانى ..... الخ.
٣- فـــى المقابلـــة توضح العديد من الجوانب المضطربة فى شخصية الفرد مثل: العجز عن التعبير، عدم التوافق اللفظى، تطاير الأفكار،

والانـــتقال بسرعة غير مناسبة من موضوع إلى أخر بدون رابط، وعدم مناسبة الانفعالات للموقف المثار ..... الخ.

٤- تخلـــق هذه النوعية من المقابلة نوع من (الحميمة) بين الفرد القائم بالمقابلة وبين الشخص الذى تقوم بمقابلته.

عيوب هذا النوع من المقابلة:

١- أن وقـــت المقابلة قد ينتهى دون أن يستكمل القائم بالمقابلة البيانات التى يريد استكمالها، أو الموضوعات التى يريد تغطيتها.

٢- أن هـــذا النوع من المقابلة يشبهه البعض (بجلسة الأصدقاء) حيث إمكانـــية الحديـــث الحـــر دون التقيـــيد بموضوع معين أو (أجنده موضوعات محددة سلفا).

٣- المقابلة المنظمة systematic interview:

فـــى هذا النوع من المقابلة يقوم أخصائى المقابلة بإعداد خطه لما ســـوف تكـــون عليه المقابلة، فيحدد مسبقاً الموضوعات التى ينبغى أن تـــدور حولهـــا المقابلة وينظمها، ويمكن له بعد ذلك أن يكتسب أو يحدد رؤؤس الموضوعات التى ينبغى أن تدور حولها المقابلة فى بطاقة تاركاً الأســـئلة وطـــريقه توجيهها (وفقاً لثقافة الفرد ودرجه تعليمية أو مستواه الثقافى وكذا العديد من التفاصيل ويترك كل ذلك لظروف المقابلة.

باختصـــار أن هـــذا الـــنوع من المقابلة يجمع بين مزايا النوعين الســـابقين مـــن المقابلـــة حيث تكون هناك موضوعات يجب أن تغطيها المقابلـــة (طريقة المقابلة المحددة) إلا ان طريقة إلقاء السؤال يراعى فيه طبـــيعة الشـــخص (المقابلة غير المحددة). وبالتالى توجد (أجنده) تضم الموضـــوعات التى يجب أن تطرح أو تثار، مع إمكانية التنوع فى إلقاء

الأســئلة مما يتيح الفرص أمام القائم بالمقابلة أن لا ينهى المقابلة قبل أن يستكمل الجوانب والموضوعات المختلفة التى يريد استكمالها.

مزايا هذا النوع من المقابلة:

١- تحديد الموضوعات التى يجب أن تغطيها المقابلة.
٢- أن القــائم بالمقابلـــة لا ينهى المقابلة قبل أن يستكمل كافة البيانات والمعلومات التى يريد استكمالها.
٣- أن هــذا النوع من المقابلة به العديد من صور المرونة (سواء فى إمكانـــية الحديــث فى موضوعات معينه، وكذا المرونة فى توجيه السؤال ..... الخ.

العيــوب :

١- أن هــذا الــنوع من المقابلة تقتضى أن يكون القائم بالمقابلة على درجـــة عالية من المهارة والدقة والقدرة على الوصول إلى العديد من المعلومات فى أقل وقت.
٢- القدرة على إدارة دفة المقابلة وأن لا يغيب عن ذهن القائم بالمقابلة الهــدف من إجراء هذا النوع من المقابلة، ناهيك عن المرونة التى يستخدمها (سواء فى طرح الموضوعات أو طرح التساؤلات) إذ لا يجــب بـــأى حال من الأحوال أن يغيب عن ذهن القائم بالمقابلة: الهــدف من المقابلة (فرج طه ١٩٧٨، ص ص ٧٣–٧٨)، محمد حسن غانم ٢٠٠٦ ص ص ١٢٧–١٣٠).

أنواع المقابلات :

تتعدد أنواع المقابلات ويمكن تقسيمها إلى الأنواع الآتية:-

١ - المقابلات التشخيصية Diagnostic interview:

وتســتخدم بهــدف الإسهام فى التشخيص أو التمييز الاكلينيكى الشــائع فـــى مجال الطب، حيث يتم استقبال الشخص الذى قدم إلى

العـــيادة أو المستشـــفى وإجراء مقابلة معينة، ويتم تغطية العديد من الجوانب.

أنواع المقابلات التشخيصية:

تختلف أنواع المقابلة التشخيصية تبعاً للهدف منها، وهى على ستة أنواع كما يلى:

١- مقابلة الاستقبال أو الألتحاق بالمؤسسة.
٢- مقابلة للحصول على التاريخ الشخصى والاجتماعى.
٣- المقابلة بهدف الفرز Screening والتشخيص.
٤- المقابلة الممهدة لجلسة الاختبار النفسى والتالية لها.
٥- المقابلة الممهدة للعلاج النفسى.
٦- المقابلة مع أقارب المريض وأصدقائه

(أحمد عبدالخالق، ٢٠٠٤ ص ١١٠)

٢- المقابلة الخاصة بالحصول على عمل أو مقابلة الفرز:

Screening interview

وتهـــدف إلـــى مـــدى ملائمة وصلاحية الفرد فى الالتحاق بوظيفة معيـــنة مثل: الالتحاق بسلاح معين فى القوات المسلحة، الدراسة، العمل فـــى مجـــال معين، حيث يبدأ الفرد ونتعرف على إمكانياته وقدراته ثم ترى مدى ملائمة هذه القدرات لطبيعية القدرات التى يجب أن تتوافر فى الشخص المناسب لعلم ما، فإذا توافقت قدرات الفرد مع متطلبات العمل نوجه الفرد إلى هذا العمل محققين مقوله: الفرد المناسب (وفقا لإمكانياته وقدراته) فى المكان المناسب (أى الذى يتفق مع هذه الإمكانيات).

٣- المقابلة العلاجية Therapeutic:

وتهــدف هــذه النوعــية مــن المقابلات إلى استبصار الفرد بذاته وبسلوكه وبدوافعه وتخليصه من المخاوف والصراعات الشخصية التى تؤرقــه، وتحقــيق الانطــلاق لمشاعره وأفكاره وانفعالاته واتجاهاته، ومساندته فى تحقيق ذاته وحل صراعاته وفى هذا النوع من المقابلة يتم درج الموقــف تبعاً لمعتقدات وظروف وقناعات الفرد موضوع المقابلة ولا يفــرض الحــل فرضاً عليه (يوسف القاضى وآخرون ١٩٨١، ص ص ٢٧٣ – ٢٧٤) ولــذا لا عجــب أن نجــد أنطونى ستور يخصص الفصــل الــثانى مــن كتابه الموسوم (فن العلاج النفسى) للحديث عن المقابلة للفرد الذى يرغب فى العلاج وكيف يبدأ المقابلة مع الفرد للمرة الأولى خاصة وان المعالج يجب أن يتوقع (وهذا يحدث بالفعل وليس من قبــيل الخــيال) أنه سوف يقابل نوعيات مختلفة من الأفراد ابتداءاً من جرســونات المطاعم إلى أساتذة الجامعات ولكل منهم أسلوبه فى الحياة، ناهيك عن أن الكثير من المرضى قد يكونواً أكبر منه سنا، أو أعلى منه مــن حيــث درجــه الذكاء..... لكن لا بد أن يكون فى الأساس اهتمام المعــالج النفســى الحق منتبها ومركزاً على الاهتمام الأصيل بالمريض كانســان– وبالــتالى تتلاشى كافه العوامل الأخرى، وأن التواصل الجيد والحــق هــو الأساس فى أقامه علاقة إنسانيه أصيلة بين القائم بالمقابلة (وهو هنا المعالج) والشخص الأخر موضوع المقابلة (والذى يعانى فى الأساس من اضطراب انفعالى وقدم للعلاج من أجل ذلك)

(أنطونى ستور، ١٩٩١، ص ص١٧–٢٩)

٤- المقابلة الإرشادية:

تعــد المقابلــة الإرشــادية الوســيلة الأساسية وهى المحور الأول والاساسى الذى تدور حوله عمليه الإرشاد (ككل) وهى تقوم على علاقة

مباشرة بين المرشد والمسترشد وتتصف بأنها اجتماعية مهنية، حيث يتم خلالهـا تفـاعل اجـتماعى، هـادف ذو نشاط محدد يهدف إلى تعديل اتجاهـات أو مشاعر أو خبرات المسترشد ، ويتوقف نجاح المقابلة على مـراعاة أخلاقـية مهنـية الإرشـاد ومؤهلات المرشد ومدى استفادة المسترشد إلا أن هناك عده عوامل تؤثر على عملية الإرشاد وهى:

أن مراعاة أخلاقيات مهنه الإرشاد مثل:

أ – السرية التامة.

ب– التخطيط المسبق.

ج– التنظيم الدقيق لكافة الخطوات.

د– مراعاة الموضوعية.

هـ– الصدق.

و– التعبير عن التأثير على المسترشد أو الإيحاء له بتبنى اتجاهات معينه.

٢– درجة تدريب المسترشد ومؤهلاته وسماته الشخصية والتى تتجلى فى المواقف الآتية:

أ – القـدرة علـى تكوين علاقات اجتماعية إنسانية متبادلة مع الطرف الآخر.

ب– القدرة على عدم الانحياز.

ج– تحـرى الدقـة والموضوعية والفصل بين اتجاهاته هو الشخصية واتجاهات الفرد الأخر.

د– سعة الاطلاع والثقافة العامة.

٣– مراعاة خطوات إجراء المقابلة التالية والمتمثلة فى:

أ– الإعـداد المسبق للمحاور الرئيسية فى المقابلة أو حتى فى المقابلة التى تتم بهدف العلاج ... الخ.

ب- تحديد الزمن والتقييد به من حيث مدة المقابلة (من ٣٠–٤٥ دقيقة).

ج- تحديـــد المكان وتهيئته وتوفير أكبر قدر ممكن من الهدوء حتى لا يؤثر ذلك على تركيز الفرد.

د- تكوين علاقة تتصف بالألفة بالفرد.

هـ- اســتخدام مهارات الاستفسار عند البدء أو التعقيب أو التوضيح أو التسجيل .... الخ.

و- القدرة على إنهاء المقابلة حال تحقيق الهدف منها

(سهام أبو عيطه، ١٩٨٨، ص ١٥٠)

٥- مقابلة القياس النفسى أو مقابلة تطبيق الاختبارات النفسية:

تحـــتم بعـــض الظروف تطبيق العديد من الاختبارات النفسية على الفـــرد (موضوع المقابلة) لكى يتم التأكد من امتلاك الفرد لقدرات معينه وبدرجـــات محـــدده أو ما يعرف بأسم درجات التقدير Rating Scores وذلك بهدف تعيين بند أو عنصر أو قدره معينه للفرد كسمه أو سلوك أو نتيجة لتطبيق الاختبار عليه (محمد حسن غانم ٢٠٠٧).

ولذا فأن المقابلة فى موقف القياس النفسى تختلف تبعاً للهدف منها ويمكن تصنيفها إلى الأنواع الآتية:-

أ – مقابلة الاستقبال أو الالتحاق بالمؤسسة Intake or achission

ب- مقابلة الحصول على التاريخ الشخصى والاجتماعى Personal & Social History

ج- المقابلة بهدف الفرز والتشخيص Screening & Diagnosices

د- المقابلة الممهدة لجلسة الاختبار النفسى والتالية لها Pre and Post testing.

هـ- المقابلة الممهدة للعلاج النفسى Theropiticuce.

و- المقابلة مع أقارب المريض وأصدقائه
(احمد عبدالخالق ، ١٩٩٦ ، ٩٩ - ١٠٠).

٦- المقابلة البحثية Research :

وتهـدف هذه المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات ونسب معينه عن متغيرات وقضاياً معينه تشمل اهتمام الناس.

وفـي الدول المتقدمة تهتم بإجراء مثل هذه البحوث بل توجد العديد مـن معـاهد ومراكز البحث الذى تنهض على نقض حالة الرأى العام والـتعرف علـى أبرز اتجاهاته وتحديد العوامل التى تؤثر فى مثل هذه الاتجاهات سواء أكان هذا التأثير ايجابياً أم سلبيا.

خطوات إجراء المقابلة كأداة للبحث :

وتتلخص فى الخطوات الآتية:

١- تحديـد الأهـداف الـتى يسعى البحث إلى تحقيقها ثم ترجمه هذه الأهداف إلى أسئلة لقياس مدى تحقق كل منها.
٢- إعـداد دليل المقابلة. والدليل عبارة عن استمارة تتضمن قائمة بأسئلة ألمقابلـه وترتيبها، كما تتضمن أسئلة أخرى إضافية يستخدمها الباحث للحصول على معلومات أخرى يرى بأهميتها فى الدارسة.
٣- تحديـد نوع المقابلة التى سوف يستخدم الباحث (مقننه، شبه مقننه، غير منتظمة).
٤- إجـراء دراسة استطلاعيه أو أوليه لاختبار ما يتضمنه الدليل من تسـاؤلات ودرجـه فهـم المفحوصين لهذه الأسئلة وتحديد درجة الصعوبة.
٥- إجـراء الـتعديلات: اللازمـة فى صياغة دليل المقابلة وصياغته صياغة نهائية فى ضوء ما كشفت عنه نتائج الدارسة الأولية.

٦- إجـــراء المقابلـــة: ويتم فى هذه الخطوات إجراء المقابلة على نحو فردى مع أفراد عينة الدارسة التى حددها الباحث سلفاً عند مجتمع البحـــث مـــع مراعاة الشروط الواجب توافرها إبان إجراء المقابلة مثل:

أ - تتوافر جو من الهدوء.

ب- تتوافر مناخ من الاطمئنان.

ج- الثقة المتبادلة بين الباحث والمبحوث

(على ماهر خطاب، ١٩٩٨، ص ص٣٥١-٣٥٦٢)

ويضيق المقام عن التحدث تفصيلا أو حتى إجمالا عن هذه الأنواع مـــن المقابلـــة، بـــيد أننا سنكتفى بالحديث عن المقابلة الخاصة بالمجال المهـــنى والعمـــل، وربمـــا نعود إلى الحديث عن الأنواع الأخرى من المقابلات وبالتفصيل فى موضع أخر.

٤

الفصل الرابع
المقابلة فى مجال العمل

- مدخل إلى العمل.
- العمل وأهميته بالنسبة للإنسان.
- واجبات القائم بالمقابلة فى مجال العمل.
- ملاحظات أولية حول سوق العمل فى مصر الآن.
- الإعداد للمقابلة.
- بنية المقابلة.
- الاستفسارات.
- تنوع أساليب المقابلة فى المجال المهنى- الصناعى.

الفصل الرابع
المقابلة فى مجال العمل

مدخل إلى العمل :

مـــنذ أن ظهر الإنسان على سطح الأرض والعمل يمثل له مصدر الحـــياة والبقاء، بل أن العمل هو الأساس الذى تقوم على أساساه نهضة الأمم وتقدم الحضارات.

ثم اكتشف الإنسان بالمحاولة والخطأ والملاحظة وبتراكم الخبرات أن العمل مشكلة كبرى تتطلب العديد من الاحتياطات مثل:

١- أن كل عمل يحتاج إلى قدرات معينة لإتقانه.
٢- أن هـــذه القـــدرات المتطلـــبة لأداء عمل ما قد تتوافر لدى بعض الأفراد وقد لا تتوافر لدى بعضهم الأخر.
٣- أن قـــيام الـــثورة الصـــناعية وما قادته إليه من تغيير جذرى فى أســـاليب الحياة والعلاقات الاجتماعية والإنسانية قد أدت إلى العديد من الدراسات، وما أوضحته من نتائج وآثار.
٤- من أهم هذه الدراسات:
أ - ما يتعلق بتحليل العمل Jop Analysis.
ب- ما يتعلق بتحليل الفرد Individual Analyses
ج- دراســـة العوامـــل الخارجية المحيطة ببيئة العمل مثل: الحرارة – الضوضاء .... الإضاءة .... الخ.
٥- ظهور العديد من محاور الدراسات الخاصة بالعمل مثل:-
أ - الاختبار.
ب- التوجيه.

جـ- التدريب.

د- النقل.

هـ- إعادة التأهيل.

٦- علـــى الأفـــراد الذيـــن يلتحقون بعمل ما أن يكيفوا أنفسهم لمطالب العمـــل غير أن الطريقة التى يواجه بها كل إنسان هذا المطلب تعد مشـــكلة نفســـية – فـــردية ، وبالـــتالى فيجب اعتبار أن مثل هذه الظروف (النفسية) تؤثر فى العمل.

٧- كشـــفت بعـــض الدراســـات على أن بعض الأفراد لأسباب متعددة يكونـــواً مستهدفين للوقوع فى الحوادث أكثر من غيرهم..... وان مثل هؤلاء الأفراد – العمال يتصفون بصفات نفسية وفكرية معينه (أنظر كمثال دراسة : فرج طه، ١٩٧٩).

٨- كشـــفت العديـــد مـــن الدارسات عن وجود بعض الأفراد المهيئين بطبيعيتهم إلى أن يعوقوا الإنتاج ولأسباب متعددة، وأن مثل هؤلاء الأفراد لهم سمات نفسية معينة.

(أنظر كمثال دراسة : فرج طه، ١٩٨٠)

٩- فـــى مجال العمل لابد من اللجوء إلى ما يسمى بالمقابلة الإرشادية خاصة وان العديد من العمال يعانى من كثير من مشاكل العمل أما المشـــاكل الشخصية ففى غالباً ما تكون من أشخاص خارج دائرة الشـــركة أو المؤسســـة. ولذا فان هناك العديد من المؤسسات التى توفـــر المرشـــدين لعـــلاج المشـــاكل الشخصية لعمالها وموظفيها (عبدالرحمن عيسوى ، ٢٠٠٣ ، ٣٧).

١٠- أن هـــناك العديد من النماذج التى تفشل بطبيعتها فى العمل. وان مثل هذه النماذج لا تخرج عن الأنماط الخمس الآتية:

الـــنمط الأول: أنـــاس يبدواً أن لديهم قصوراً فى حافز العمل أى لديهم نقص فى الدافعية للقيام بعمل ما.

الـــنمط الثانى: هم فئة من الأفراد تكشف استجاباتهم الغالبة عن حاجاتهم لأن يكونوا منتجين عن خوف وقلق.

الـــنمط الثالث: وهم فئة لم يغلب عليهم العداء والعدوان السافر وقوانين المجـــتمع المرتـــبطة بـــالعمل عـــند هـــؤلاء لا تندمج فى عنصر شخصـــيتهم بصورة كاملة ويشعرون بها على أنها مطالب عدائية ومقيدة وهم يستجيبون بالغضب بسرعة ومن السهل إثارتهم.

الـــنمط الـــرابع: وهم أناسا يتميزون بالاعتماد الواضح على الغير ولذا فـــأنهم يدركون تعاليم المجتمع بنفس الطريقة التى يدرك بها الطفل الصغير أوامر الآباء أو المعلمين.

هـ- إمكانية تقديم بعض النصائح الشخصية لبعضهم.

و- مناقشة المشاعر والانفعالات.

ز- مناقشة الحياة الشخصية لبعضهم.

ح- تعليم الطرف الأخر أو اطلاعه على شىء يتعلق بالعمل (مايكل أرجايل، ١٩٩٧ ، ص ص ٥٩ - ٦٠).

كمـــا أشارت العديد من الدارسات التى تناولت العمل وما يرتبط به حصـــول الفرد على دخل وما يقود ذلك من إشباع احتياجاته واحتياجات الآخريـــن المســـئول عـــنهم.... كل ذلك وغيره يقود إلى زيادة فاعليه وسعادة الشخص (Hoogvelt, 1997.p.127)

كما إن الرضا عن العمل وإشباع العمل لاحتياجات الفرد يعد واحداً من أفضل العوامل المنبئة بطول العمر لدى من يعملون (مايكل ارجايل، ١٩٩٧، ص٢٣٨).

كمـــا أن الرضـــا عـــن العمل يعد عاملاً منبئاً بالعديد من مظاهر الصحة النفسية والتى تتجلى فى العديد من المظاهر مثل:

أ - انخفاض درجة التوترات.

ب- انخفاض درجة الصراعات الداخلية للفرد.

جـ- زيادة الشعور بالأمن النفسى.

د- الاستمتاع بالحياة وتجنب الآمها.

هـ- الشعور بالانجاز.

الـــنمط الخـــامس: وهـــم فـــئة يظهـــرون بدرجه ملحوظة من السذاجة الاجتماعـــية وان تعالـــيم المجـــتمع المـــتعلقة بالعمل لم تندمج فى مكونات الشخصية عند هؤلاء الناس.

(والتر نيف، ١٩٧٥ ، ص ص٢٨١- ٢٩١)

العمل وأهميته بالنسبة للإنسان :

لعـــل ســـيجموند فـــرويد لم يجانبه الصواب حين ذكر أن الصحة النفســـية تعنى القدرة على الحب بشقيه الشهوى والحنون، والقدرة على العمل المنتج مع الآخرين (فرج أحمد، ١٩٨١، ص ص ٧٩- ١٠٥).

كمـــا أن قـــدرة الشـــخص علـــى العمل المنتج البناء تعد من أهم خصائص الشخصية السوية، وذلك لأن العمل هو الذى يقوم عليه أعمار الكـــون وازدهـــاره، كما يقوم عليه بنيان أى مجتمع وتقدمه وما ينطبق على المجتمع ينطبق – أيضاً على الفرد بالنسبة لأهمية العمل. فالفرد لا يتقدم إلا بعمله وجده واجتهاده (فرج طه، ٢٠٠١ ، ص ٦٢).

كمـــا أن العمـــل ومـــا يترتـــب عليه من علاقات وثيقة بين الفرد والآخرين يترتب عليه العديد من المظاهر النفسية السوية، والدخول فى العديد من التفاعلات الاجتماعية مثل:

أ – تبادل الحديث ومناقشة قضايا العمل.
ب– تبادل الوجبات معا.
جـ– الدخول فى العديد من صور وأشكال التفاعل الاجتماعى.
د– مساعدة بعضهم البعض فى انجاز العمل.

إلــى العديــد مــن السلبيات أهمها ضعف مستوى الخريج، وحتى التدريــب (فــى بعض الدراسات أو التخصصات التى تحتاج) إلى ذلك يكون التدريب شكلى وليس عملياً.

(أنظر على سبيل المثال تحقيق أخبار اليوم بتاريخ ٢٠٠٧/٦/٢٣) بعــنوان: البحث عن عامل (ماهر) ما زال جارياً .... انخفض مستوى العــامل المصــرى والأســواق العربية استبدلت به الصينى والكورى والهندى .... ص ١٠.

١١– على الخريج أن يعد نفسه لسوق العمل أى من الممكن أن يعيد تعليم نفســه وتدريبها على مهارات جديدة مثل: إتقان بعض اللغات، العمل على البرمجيات (بطرقها المختلفة) مما يتناسب وسوق العمل إضافة إلــى أن العــامل أصبح على يقين تام بأنه لا يوجد أمن وظيفى لأن الشركات تبحث عن الكفاءات المنتجة التى تحقق سياستها وأن الفرد إذا لــم يحقــق النتائج المطلوبة وأكثر (بغض النظر عن العديد من الظــروف الخاصــة بــه) فــلا مكان له. تلك كانت باختصار أهم الملاحظات على سوق العمل والعمالة فى الوقت اللاحق.

ملاحظات أوليه حول سوق العمل فى مصر الآن :

يمكن رصد الاتى:

١– فــى بدايــات ثورة يوليو ١٩٥٢ اهتمت الثورة بالصناعة وأنشئت مصــلحة الكفايــة الإنتاجــية والتى اتخذت العديد من الإجراءات

العملية أدت إلى تقدم وازدهار الصناعة خاصة إبان فترة الستينات من القرن الماضى.

٢- كانت الدولة ملزمة بإرسال خطابات التعيين إلى جميع الأفراد وأن هـذا الالـتزام فـى بداياته كان يوظف التوظيف الأمثل من خلال اختيار الشخص المناسب فى المكان المناسب.

٣- مـع وجـود العديد من المتغيرات مثل: هزيمة يونيو وكذا سياسة الانفـتاح الاقتصادى (عقب نصر أكتوبر ١٩٧٣) تلاشى تدريجياً التزام الدولة بتعيين الخريجين.

٤- تكدس جهاز الدولة بالآلاف من الموظفين بلا عمل، ناهيك عن أن العديـد من الدراسات قد وجدت قلة الوقت المستخدم فى العمل من جانب العامل والموظف المصرى.

٥- أدى كـل مـا سبق إلى بروز قضية البطالة وعدها قضية قومية، وقد أثـيرت بشأنها العديد من المناقشات فى مجلس الشعب والشورى من خـلال تقديم عدد من النواب اقتراحات برغبة فى مناقشة أزمة البطالة حيـث تـتفاقم أعـداد المتعطلين عاما بعد عام. وقد كشفت المناقشات المبدئية لمجلس الشورى – على سبيل المثال – الحقائق الآتية:

أ - أن مشكلة البطالة أصبحت الهم الأكبر للأسرة المصرية.

ب- لا يوجد بيت فى مصر إلا وفيه شاب أو أكثر بدون عمل.

جـ- أن غالبـية الآبـاء يـتقدمون بطلبات لكل يعمل أولادهم أو ذويهم والذيـن يتقدمون (أى أعضاء مجلس الشعب) إلى الوزراء بدورهم للحصول على عمل لهؤلاء الأفراد.

د- نـادراً مـا يـتحقق هذا المطلب (أى إيجاد عمل) وذلك للعديد من الأسباب منها: عدم وجود عمل من الأساس، أو عدم كفاءة الخريج على العمل إذا ما توافرت هذه الفرصة.

هـ- أن المناقشـــات كشفت عن أن الحكومة تعطى بارقة أمل فيما تبذل مـــن جهــود لإعادة تأهيل الخريجين لتلبيه احتياجات سوق العمل الداخلية والعربية والخارجية من خلال (٧٥٠) مركزا تدريبيًا تابعاً لقطاع الإنتاج الحربى.

و- أن هذه المراكز التأهيلية تؤدى دوراً كبيراً فى تمكن المتدربين من الحصول على فرص عمل جيدة.

ز- كشفت المناقشات عن تفاقم البطالة بين خريجى بعض الكليات مثل كلــيات الطــب – يسبب عدم قدرت الغالبية منهم على التعامل مع الأجهــزة الحديــثة ممــا ستوجب إعادة تأهيل هؤلاء الأطباء مرة أخرى (محمد حسن غانم، ٢٠٠٧).

٦- انــتهات الدولــة السياسة الخصخصة منذ منتصف الثمانينيات من القرن الماضى وما ترتب عليه من خروج الاف العمال مبكرًا من العمــل ومــا قــاده ذلــك من نتائج ضارة على المستوى الفردى والاجتماعى والقومى.

٧- اشتداد المنافسة بين الشركات الخاصة ومعروف أنه كلما تقدم أكبر عــدد ممكن من الأفراد وتمت مقابلتهم من أجل شغل وظيفة معينة فأن فرص اختيار العناصر ذات الكفاءة العالية يكون أفضل.

٨- اضمحلال فرص السفر إلى الخارج خاصة إلى الدول العربية بعد حــرب الخلــيج الأولــى والثانية وما جره ذلك من احتلال أمريكا للعراق، ومعاناة العديد من بدايات لأزمات اقتصادية.

٩- اضمحلال فرص العمالة المصرية فى دول الخليج تحديدا وتفضيل العمالة الاسيوية نظرا لقلة راتبها وعوامل أخرى.

١٠- أن العديــد من ملاحظات الواقع والتعليم فى مصر تشير إلى تدنى المستوى التعليمى والثقافى بل والمهارى للخريج.

وهى نتائج مترتبة على نظم تعليمية سيئة ناتجة من خلال رصد الآتى:

أ – أن العملـــية التعليمية من بدايتها (أى بداية مرحلة التعليم الابتدائى) حـــتى نهايـــتها (نهاية التعليم الجامعى) قائمة على الحفظ و(الصم الآلى دون فهم).

ب- تكـــدس الفصول وقاعات المحاضرات بالطلاب ومعروف أنه كلما زاد العـــدد فـــى الفصـــل الدراسى قل التفاعل بينهم وبين من يقوم بالتدريس.

ج- عـــدم الاهـــتمام الكـــافى (أو عدم الاهتمام من الأساس) بالتدريب العملـــى، والعمل على إكساب المهارات العملية وإذا تم فيكون من قبيل "ذر الرماد فى العيون".

د- مـــا يؤسف له أيضا انتشار ظاهـــرة الملخصات وعدم الاعتماد فى الثقافة على الكتاب الاصلى (سواء كتاب وزارة التربية والتعليم فى المســـتويات التعليمـــية والأدنى (مرحلة التعليم الأساسى – التعليم الثانوى، وكذا فى المستوى الجامعى (حيث تقوم مراكز متخصصة بتلخيص كتاب الأستاذ الجامعى واغراء الطالب بأن هذه (الأوراق القلـــيلة بهـــا بهاريز المادة. فلماذا يلجأ الطالب إلى الاستزدادة من الكتاب والتعلم وشعار مثل هذه المراكز (مدام تذاكر أقل وتنجح ليه تذاكر أكتر وتفشل؟!".

هـ- عـــدم الاهـــتمام الكـــافى بطالب المدارس الفنية (بكافة مستوياته) والنظر إليه نظرة دونية تختلف عن رفيقه (فى الثانوية العامة مثلا) مما ضاعف من ضعف مستوى الخريج.

ز- عـــدم اكتشـــاف المواهـــب والمتفوقيـــن مع إمكانية تقديم نوع من الدراســـة والموضـــوعات الخاصـــة بهم والتى تؤدى النهاية إلى (الحفاظ) على هذا التفوق.

ح- فـــى المقـــابل عدم الاهتمام بالطلاب المتعثرين دراسيًا أو تعليميا، وتقديم الحلول العملية لذلك.

ط- إهمال استخدام الوسائل التعليمية فى العملية التعليمية.

ظ- العجز عن ربط المعلومات التى تقدم للطلاب عبر الكتب الدراسية وربطهـــا بالواقع، مما يجعل الطالب (وربما المدرس) لا يعرفان المغزى من (فرض) مثل هذه المعلومات عليهما.

ع- عدم وجود (خطة قومية واضحة ومحددة) للنهوض بالتعليم، ويكفى أن تشـــير كمـــثال إلى أن الثانوية العامة لم يتم حسمها حتى الآن، وأنه كل فترة يتم (تجريب) العديد من الطرق مثل إدخال التحسين، رفـــع التحســـين، وجود ملاحق، أن تكون الثانوية العامة، ثم هناك حديـــث متصـــل علـــى أن تكون لمدة عام، فى مقابل حديث أخر يجعلهـــا ثلاث سنوات .... الخ وهكذا ينفتح المجال لكل التكهنات ومـــا يترتب على ذلك من (قلق وتوتر ليس فقط للأبناء وإنما أيضا لأسرهم).

والخلاصـــة: أن الواقع التعليمى فى مصر يحتاج إلى إعادة النظر، وأن نحـــدد منذ البداية الأهداف التى نريد أن تحققها أو العمل على رفع مســـتوى كفاءة الخريج علميا وثقافيا وتدريبيا حتى يكون (مؤهلا) للعمل فـــى مجالـــه، أو نستطيع بقليل من إعادة التدريب والتأهيل أن يعمل فى مجال أخر.

وعلـــى القـــائم بالمقابلة – بلا شك – أنه إذا تم الإعلان عن شغل وظيفة ما فأنه سوف يتقدم إعداد كبيرة تفوق ما يريده العمل.

وكلما تقدم أكبر عدد ممكن من الأفراد لشغل الوظيفة كلما كان ذلـــك أفضـــل لان فرصـــة الاختـــيار للعنصر المؤهل والذى يمتلك القـــدرات والإمكانـــيات المناســـبة للعمل (أو لشغل الوظيفة) سيكون

أفضـــل ولـــيس هذا فحسب بل على القائم بالمقابلة أن يتقن المفاهيم والمهارات التالية:

١- الاختيار المهنى Vocational Selection:

ونعـــنى به اختيار أفضل المرشحين أو المتقدمين صلاحية للتعيين فـــى عمـــل معين. وكلما زاد عدد الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينه كلمـــا كان الاختيار أفضل لأننا سننتقى من بينهم أفضل من تتوافر لدية الإمكانات والقدرات اللازمة لشغل عمل معين.

٢- التوجيه المهنى Vocational Gvdance:

حيـــث نـــبدأ بالفرد فنتعرف على إمكانياته وقدراته ثم نقوم بتوجيه الفرد إلى نوع العمل الذى يتفق مع هذه الإمكانيات وتلك القدرات.

٣- التأهيل المهنى Vocational Rehabilition:

فـــى بعـــض الأحـــيان قد يصاب الفرد بنوع من العجز الناتج عن طـــريق المـــرض أو الحوادث. وقد يصاب الفرد قبل التحاقه بالعمل أو أثـــناء الـــتحاقه به. وفى كلا الأمرين يجب أعاده تأهيل الفرد مهنياً من خـــلال اختـــيار العمل الذى يناسب إمكانيات وقدرات الفرد الراهنة أو متابعه الفرد لحل ما يقابله من مشاكل توافقيه – معينة جديدة.

وفلسفة التأهيل (أو إعادة التأهيل) تنهض على أساسين هما:

الأول: إعـــادة أو تمكين الفرد من التكسب عن طريق عمله وبالتالى لا يصـــبح عالـــه علـــى المجتمع بلا قوة منتجة مفيدة (ومن خلال ما يشـــبعه العمـــل لدى الفرد من انفعالات وأفكار وسلوكيات ايجابيه) وللمجتمع.

الـــثانى: هدف اقتصادى بالدرجة الأولى لصالح المجتمع ويتمثل فى أن يعـــيد التأهيل المهنى لهذا المصاب إلى القدرة على العمل والإنتاج

بعـــد أن كان طاقه معطله (يمكن أن توظف فى أشياء مدمرة للفرد وللمجتمع).

٤- النقل المهنى Vocational Dispacement:

أن الغـــرض الاساســـى مـــن العمليات الثلاث السابقة (الاختيار – التوجيه- التأهيل) أن يوضع الشخص فى العمل الذى يناسبه ويصلح له بحيـــث يحقق فيه نجاحاً . لكن فى بعض الحالات لا يتحقق هذا النجاح لأسباب متعددة منها سوء الاختيار أو التوجيه أو حتى التأهيل. وحالات الفشل هذه يكون التعامل معها من خلال حلان:

الأول: علاج أسباب هذا الفشل فى العمل.

الثانى: نقل الفرد من العمل الذى فشل فيه داخل المؤسسة إلى عمل أخر داخل نفس المؤسسة أيضاً.

وأن عملـــيات الاختـــيار والتوجـــيه والتأهيل والنقل تتضمن أساساً عمليات ثلاث هى:

١- تحليل العمل.
٢- تحليل الفرد.
٣- عملـــية مواءمـــة أو توفـــيق Matching بين الفرد وما يناسبه من عمل.

أنظـــر فـــرج طه ١٩٧٨، محمود أو النيل ١٩٨٥، نورمان ماير ١٩٦٧، عبدالرحمن العيسوى ٢٠٠٣ ج١).

٥- إتقـــان اخصائى المقابلة للصور المختلفة لإجراء المقابلات . مقابلة الاختـــيار كنموذج. لاى كيف يختار أخصائى المقابلة من بين كل هـــؤلاء المتقدميـــن لشـــغل الوظيفة المعلن عنها، وكيف يتأكد من (صواب وصحة) اختياراته.

الهدف الذى يجب أن تحققه مقابله الاختيار:

١- إخبار المتقدمين عن الوظيفة.
٢- القــدرة على التنبؤ بالشخص الذى يرغب فى تولى الوظيفة وتكون لدية القدرة على القيام بمهامها.
٣- إقناع المتقدمين المناسبين بقبول الوظيفة.
٤- خلق انطباع جيد لدى جميع المتقدمين.

الصعوبات التى تواجهك كقائم بالمقابلة أثناء الاختيار:

توجد بعض الصعوبات فى إجراء مقابلات الاختيار وهى:

١- يمكن أن تشكل فترة توتر لكلا الطرفين، حيث قد يكون كليهما فى ســباق فالمــتقدم يرغــب فــى الوظيفة بينما يريد صاحب العمل الشخص المناسب.
٢- يظهــر كــلاً الطرفين أفضل ما عنده حيث يريد كل طرف التأكيد على جوانبه الحسنه وإخفاء نقاط ضعفه مما قد يؤدى إلى أن يكون أفضل متقدم هو الأفضل فى المقابلة وليس الأنسب فى الوظيفة.
٣- حــتى المقــابلات التى تستغرق وقتا طويلاً تشكل مدة قصيرة لمن يجرى المقابلة للتنبؤ بأداء المتقدم فى الأعوام المقبلة.
٤- لا تتمــتع المقابلات : بالموضوعية ولا يمكن الاعتماد عليها إذ من الصــعب أن تكــون موضوعيا فى الحكم على الناس حين تقابلهم للمرة الأولى.
٥- قــد تقابل أحد المتقدمين لوظيفة معينة وتراه مرتديا ملابس أنيقة، ومــن خــلال هذه النظرة الأولى تحكم عليه أحكاماً ايجابية (مبالغ فــيها) أو سلبية (مبالغ فيها أيضاً) ..... ويطلق على هذا النوع من النتائج مصطلح تأثير الهالة.

الإعــداد للمقابلة: أن الهدف من مقابلة الاختيار هو الحصول على معلومات تساعد على اختيار المرشح الصحيح.

وهذا يتم من خلال الاتى:

١- أعداد خطه طويلة المدى خاصة بالشركة أو المؤسسة (على الأقل لمدة خمس سنوات مقبلة) وأن يوضح فى هذا المخفط النقاط الآتية:

أ - الهدف الذى ترغب المؤسسة فى الوصول إليه.

ب- نوع الأشخاص وصفاتهم المطلوبين لتحقيق هذه الأهداف.

ج- أعــادت الــنظر فى هذا المخطط من فترة لأخرى لإمكانية إدخال التعديلات المناسبة. (تبعا للمتغيرات العديدة)

٢- إعداد قائمة بالعوامل التى تريد أن تدرجها فى الخطة طويلة المدى والتى تريد أن تفكر فيها بشئ من التفصيل.

٣- الإعــداد الجيد للإعلان. لان الإعلان بمثل المصفاة الأولى لتصفية واختــيار المتقدميــن للعمل عن جدارة واستحقاق ويعتمد هذا فى الخطوة الأولى على إعلان جيد.

بنية المقابلة :

البداية:

لا شك أن الأفراد المتقدمين للعمل يكونوا متوترين وعليك – كقائم بالمقابلــة – أن ترحــب بهم وتشكرهم على اهتمامهم ولعل تقديم بعض المشــروبات (مــثل فــنجان قهــوة أو حــتى شاى) يساعد الفرد على الاسترخاء.

الاستفسارات :

أن هدفك الأساسى من المقابلة هو الحصول على معلومات تمكنك مــن اتخــاذ القرار فى الوقت المناسب. ولذا فأن طرح الأسئلة وبعض

الاستفسارات يكون ضروريا للحصول على المعلومات التى تريدها وعليك أن تقرر هل ستطرح الأسئلة بصورة مباشرة أم غير مباشرة..، وعموما فقد وجدت الملاحظات والخبرة أن طرح الأسئلة بطريقة غير مباشر من الطرق الناجحة للحصول على المعلومات (أكبر قدر منها) والصادقة.

التعرف على الوظيفة :

سيرغب المتقدمون فى التعرف على الوظيفة عند زيارتك لذا يجب عليك فى المرحلة الثانية من المقابلة أن تستعرض الوظائف الموجودة فى المؤسسة التى تمثلها وتشجع المتقدمين من خلال جلسة المقابلة على طرح كافة التساؤلات المتعلقة بهذه الوظائف.

التفكير فى أسئلة المرشحين :

يكشف نوع الأسئلة التى يطرحها المرشحون إلى :

أ - هل اعدوا أنفسهم جيدا لهذا النوع من المقابلة.

ب- هل قاموا بالبحث والحصول على معلومات عن الشركة.

ج- ما الذى يغريهم فى الوظيفة؟

د- هل هم مهتمون بالوظيفة أم المهنة (أى هل هو مجرد افتخار بأنه يعمل مديرا (مثلا) فى شركة كذا، أم أن اهتمام الفرد ينصب فى الأساس على التقدم لهذه الوظيفة والارتقاء بها والإبداع فيها وجعلها وظيفة متفردة.

هـ- هل هم (أى الأفراد المتقدمين للمقابلة) لديهم الاستعداد للتدريب مستقبلا أم أن لديهم اكتفاء بما حصلوه فى الماضى.

و- هل لديهم حوافز للتقدم لهذه الوظيفة والبحث عن طرق جديدة ومبتكرة لحل أى مشاكل تواجه هذه الوظيفة أم أنهم قانعون بالوضع الراهن.

تدوين الملاحظات :

إذا كنـــت ستقابل أكثر من شخص دون الملاحظات أولا بأول حتى لا تختلط لديك الأمور.

ومن المهم أن تتجنب تدوين الملاحظات فور وقوع المتقدم للمقابلة فى الخطأ.

بعد أنتهاء المقابلات :

أ – يجب مراجعة الملاحظات التى قمت بتدوينها.
ب- إمكانية إضافة أى تفاصيل ترى أنها متصلة بالموضوع.
ج- اســـأل نفسك: هل من بين كل هؤلاء المتقدمين يوجد شخص واحد يصلح لهذه الوظيفة.

المقابلات فى لجان :

تســـتخدم العديد من الشركات والمؤسسات الكبرى المقابلات فى لجان. تتكون اللجنة عادة من ٤ أو ٥ من الأفراد لكل منهم مسؤليته الخاصة.

المزايا : تتضمن مزايا المقابلة فى لجان على:

أ – التأكـــيد على أهمية مهمة الاختيار، حيث يجب على كل الأعضاء الإعداد بعناية لأدوارهم.
ب- يمكن أن يركز أعضاء لجنة المقابلة على مسئولياتهم الخاصة وهذا يحدد تخصص كل فرد فى اللجنة.
ج- يمكـــن لأعضـــاء لجنة المقابلة التصحيح لبعضهم البعض إذا أخطأ أحدهم فى سماع المرشح.
د- يمكن لرئيس اللجنة التحكم فى توقيت ومجال المقابلة.
هـ- يشـــترك فـــى هـــذه المسئولية فريق بأكمله وبالتالى يكون القرار جماعـــيا (أو بالأغلبية) وليس معتمدا فى الأساس على وجهة نظر فرد واحد من أعضاء اللجنة.

العيوب :

المقابلة فى لجان لها العديد من العيوب مثل:

١- يمكـــن أن تســـتخدم الهيــئات التى تلجأ لاتخاذ القرارات فى لجان لتمويه مسئولية القرار والانتهاء باختيار وسط.
٢- تتسم المقابلة فى لجان بأنه أعلى تكلفة وأكثر صعوبة من المقابلات التى تتم فردا لفرد فإذا تأخر أحد الأعضاء تؤجل العملية بأكملها.
٣- يشـــعر المـــتقدمون بالراحة عندما يقابلون شخصا واحدا فإذا واجه المرشـــح كـــل الأشخاص الذين يقومون بالمقابلة يكون الأمر أشبه بالتحقيق.
٤- لا تعـــد رئاسة لجنة بهذا العدد من القائمين بالمقابلة بالشئ السهل. لأن مهارات القيادة الضعيفة تعنى مقابلة غير متوازنة.
٥- قد يتحفظ أعضاء لجنة المقابلة فى إظهار أرائهم أمام زملائهم، أو قـــد يحاولون التأثير على زملائهم على حساب الهدف من المقابلة (جون فليتشر، ٢٠٠٥، ص ص٢٣-٣٦).

أساليب أخرى من المقابلة :

يـــنهض أخصائي المقابلة فى المجال المهنى والصناعى بالعديد من صور المقابلة مثلا:

١- النهوض بقدرات موظف:
٢- مســـاعدة الموظـــف على أن يعرف أين مكانه (أو درجته الوظيفية بالضبط).
٣- مقابلة الترقية حيث يطلب من أخصائي المقابلة القيام بمقابلة الأفراد المـــزمع إرسالهم إلى دورات تدريبية تمهيدا لترقيتهم إلى مناصب أعلى (نورمان ماير، ١٩٦٧، ص ص٨٠٧-٨١٩).

ويضيف جون فليتتشر العديد من صور المقابلات الأخرى مثل:

١- مقابلة تعريف الموظف بالعمل.
٢- مقابلة التدريب.
٣- مقابلة الشكاوى.
٤- مقابلة الاستشارات.
٥- مقابلة التصحيح (القيام بخطأ دون قصد).
٦- مقابلة التوبيخ (القيام بخطأ وبقصد)
٧- مقابلة التقييم.
٨- مقابلة ترك العمل. (جون فليتشر ٢٠٠٥)

وجدير بالذكر أنه فى كل نوع من أنواع المقابلات السابقة لابد من الالتزام بالخطوات الآتية:

١- تحديد الهدف من كل مقابلة. فمقابلة الاختيار غير مقابلة التأهيل والتصحيح غير التوبيخ وهكذا.
٢- تحديد بنية المقابلة وشكل التساؤلات التى سيتم طرحها إبان المقابلة.
٣- تقييم الفرد بأكثر من وسيلة (أسئلة – ملاحظة – اختبارات نفسية .. الخ).
٤- فن الاصفاء والاستماع.
٥- ضرورة التسجيل الفورى (وفقا لآليات معينة) ما تم ملاحظته من سلوك الفرد وطبيعة المعلومات التى أدلى بها.
٦- كتابة التقرير النهائى وإن يكون مدعما بالعديد مما ذكره الفرد موضوع المقابلة لكى يدعم موقفه ما إذا كان مقبولا ووقع عليه الاختيار لأداء أو لالحاقه بالعمل أو تم استبعاده نظرا لعدم توافر المستوى أو الحد المطلوب من المهارات والقدرات اللازمة لأداء العمل.

٧- امتلاك القدرة على إدارة المناقشة من خلال:

- تحديد طبيعة وأسلوب المناقشة الذى سوف تتبعه إبان المقابلة.
- استخرج أكبر قدر ممكن من المعلومات من الطرف الأخر.
- أن تكون قادرا على التمييز بين الرأى الشخصى والحقائق.
- حاول أن تصييغ وجهات النظر بأسلوبك الخاص.
- إزالة أى سوء فهم أثناء المناقشة.
- الالتزام بالهدف وتجنب الخروج عنه أو انتبه إلى محاولات الفرد موضوع المقابلة فى ذلك.
- أفصل بين العقل والعاطفة.
- شجع الطرف الثانى (أى الفرد موضوع المقابلة) على الحديث وتوضيح وجهة نظرة.
- راقب الوقت والخطة الزمنية المتبعة فى المقابلة.

٨- حدد النتائج التى وصلت إليها من خلال المقابلة عن طريق.

أ - تخصيص كل مرحلة من مراحل المقابلة.

ب- تحديد الحلول الوسط التى تم التوصل إليها.

ج- توضيح نقاط الاختلاف.

د - التحقق من أنه ما قد تم التوصل إليه والاتفاق عليه فى كل مرحلة من مراحل المقابلة.

٩- ضع الوسائل غير اللفظية التى تبدو من الشخص موضوع المقابلة فى الاعتبار مثل:

أ - الصمت ولحظاته ومدته.

ب- همهمات الموافقة أو عدم الموافقة.

ج- تعبيرات الوجه.

د - الإشارة بالرأس.

هـ- المظهر الذى يبدو به الفرد.

و- وضع الجسم وزاوية الميل.
ز- التقاء العين.
ح- تنويع نغمة الصوت.
ط- الدعابة أو الملح التى يبديها الفرد أو تعليقاته الساخرة على بعض المواقف .. ولماذا هذه المواقف تحديدا.
١٠-إن تمتلك القدرة على التحكم فى المقابلة من خلال اتباع التكتيكات الآتية:
أ - الالتزام بالموضوع.
ب- الاستماع أكثر من المشاركة فى الحديث.
ج- تشجيع التعبير عن المشاعر.
د - التسليم بأن الآراء الشخصية لها نفس الأهمية كالخصائص التاريخية.
١١-إن تكون قادرا على التعامل مع فئات ونوعيات من الأشخاص مختلفين قد يقلوا عنك فى المستوى الاجتماعى - الاقتصادى أو العكس، وقد يكونوا أساتذة جامعات أو لم يتلقوا أى قدرا من التعليم.
١٢-إن تتحكم فى مشاعر القلق التى تنتابك أو تصيبك، وأن تكون قادرا على أن تسيطر عليها وليس هذا فحسب بل أن تنقل مشاعر الاسترخاء والهدوء إلى الطرف الأخر لأن الانفعالات سواء أكانت جيدة أم رديئة (تعدى) أى تنتقل إلى الأفراد الآخرين.

تلك كانت باختصار أبرز الجوانب التى يجب على أخصائى المقابلة فى المجال الصناعى - المهنى والأدارى الإلمام بها.

ولكن كيف تنجح فى المقابلة الشخصية، وهل إذا نجحت وتوليت العمل فما هى واجباتك بعد ذلك .. وهذا هو موضوع حديثنا التالى. فإلى هناك.

٥

الفصل الخامس
كيف تنجح فى المقابلة الشخصية

- نصائح هامة للنجاح فى المقابلة الشخصية.

أولا: الإعداد الجيد للسيرة الذاتية.

ثانيا: استعد جيدا لإجراء المقابلة الشخصية.

ثالثا: اعمل ما تحب فإن لم تجد فحب ما تعمل.

رابعا: اهتم بمظهرك الشخصى وخاصة الملابس.

خامسا: نصائح تساعدك على التواصل الجيد مع الآخرين.

سادسا: كن إيجابيا فى تفكيرك ينعكس ذلك على سلوكك.

- اعرف أكثر تنجح أكثر.
- ماذا تفعل بعد أن تتولى العمل؟

الفصل الخامس
كيف تنجح فى المقابلة الشخصية

لعـــل تخلـــى الدولة عن إرسال (خطاب التعيين) إلى جميع الأفراد المتعلمين، ناهيك عن سياسة الخصخصة، واضمحلال فرص السفر إلى الخـــارج (نظراً للعديد من العوامل المحلية والإقليمية والدولية) وغيرها من العوامل قد قاد إلى منافسة شرسة من أجل الحصول على عمل.

ومـــن الجديـــر بالذكر أن مشكلة البطالة تعد من أهم المشاكل التى تواجـــه جمـــيع الأسر المصرية إذ لاتوجد أسرة مصرية يوجد بها على الأقل شاب أو أكثر من خريجى الجامعات أو المعاهد أو المدارس ويجد فى البحث عن فرص العمل وقد تأتى أو لا تأتى فى الغالب.

وكـــل مـــا سبق يجعلنا أمام خيار أن الأعمال المحدودة يتقدم إليها مجموعـــة كبـــيرة من الأفراد، ونفترض أن الذين يقومون بالمقابلة من المتخصصـــين، وخـــبراء فى إجراء المقابلات الشخصية حتى يتمتعوا بـــالقدرة علـــى (سبر أغور الشخصية) وبالتالى يكون اختيارهم للأفراد الذين سيتولون الأعمال التى تحتاج إلى قدرات خاصة.

وفـــيما يلـــى نقدم مجموعه من النتائج التى تساعدك فى النجاح فى العمل الذى تتقدم لإجراء مقابلة شخصية خاصة به.

نصائح هامة للنجاح فى المقابلات الشخصية:

أولاً: الإعداد الجيد للسيرة الذاتية :

إن إعداد السيرة الذاتية (C.V) بطريقة جيدة تكون المفتاح الأساسى لدى الأخريين لقبولك فى العمل.

كما أن إعداد السيرة الذاتية بطريقة علمية موضوعية جيدة يلفت انتباه صاحب العمل وبالتالى يقرر الاتصال بك لحضور المقابلة الشخصية.

والسيرة الذاتية هى بابك للتواصل مع الآخرين وما استدعاءك للمقابلة الا رغبة من صاحب العمل فى أن يعزز ويتأكد من كافة البيانات والخبرات والأشياء المهمة التى قرأها عنك من خلال المعلومات التى ذكرتها فى سيرتك الذاتية واليك بعض النصائح فى كتابة السيرة الذاتية:

- كن موضوعيا: أى أذكر كل الحقائق دون مبالغة أو تهويل.
- كن صادقا فى كتابة كافة البيانات والخبرات التى مررت بها.
- أعرض المعلومات بطريقة مسلسلة منطقية.
- أعرض لكافة تجارب العمل التى مررت بها من قبل وأسباب تركك لهذا العمل أو ذاك.
- أعرض لكافة الدورات التدريبية والمهارية التى حصلت عليها لأنها تعكس لمن يقرأ سيرتك الذاتية أنك شخص طموح يريد الارتقاء بنفسه.
- دعم ما تكتب بصور (أوصول تكون معك) من الشهادات والدورات والخبرات التى مررت بها.

كيف تكتب سيرتك الذاتية :

تتضمن السيرة الذاتية العديد من البيانات يجب أن يتم ترتيبها كالأتى:

أولا: البيانات الأولية – الشخصية مثل:

- الاسم.
- السن.

- أخر مؤهل دراسى.
- الحالة الاجتماعية.
- العنوان (تفصيليا).
- أرقام التليفونات.
- البريد الإلكترونى.

ثانيا: المؤهلات العلمية :

أذكــر كافة المؤهلات العلمية التى حصلت عليها مع بيان بالتقدير فــى نهاية كل مرحلة تعليمية (مثلا حصلت على بكالوريوس التجارة – قسم إدارة أعمال تقدير جيد أو جيد جدا أو امتياز أو مقبول ... الخ).

ثالثا: الدورات التدريبية والمهارية التى حصلت عليها:

أذكــر بالتفصــيل وفــى نقاط محدده كافة الدورات التدريبية التى حصــلت علــيها مع بيان اسم كل دورة وتاريخ الحصول عليها مرتبة ترتيبا تصاعديا (أى من أقدم الدورات تاريخا إلى أحدثها).

رابعا: الوظائف التى شغلتها :

قــم أيضا بترتيب كافة الوظائف والخبرات العملية التى مررت بها مــنذ لحظة تخرجك حتى تاريخه مرتبة أيضا ترتيبا تصاعديا، مع بيان أســباب تــركك لكل وظيفة وعدم استمرارك فيها، وذكر ذلك يزيد من (قيمــتك) لــدى من يقرأ سيرتك الذاتية، وقد يقرر أن يتم (تعيينك) فى الوظيفة الجديدة لأنك صادق وأمين مع نفسك وبالتالى مع الآخرين.

خامسا: أى صفات أخرى لك متفردة تريد إضافتها فى سيرتك الذاتية مثل:

- حبك للقراءة.
- متابعتك لإخبار البورصة.
- محــاولاتك تصــميم مواقــع إلكترونية باختصار أى مهارات أو هوايات لك ترى أنها مفيدة ويمكن أن تدعم مجال تخصصك.

- اكتب سيرتك الذاتية بأسلوب واضح وبألفاظ محددة لا يحتمل اللفظ أكثر من معنى.
- اكتـــب كـــل خبرة أو مهارة بداية من أول السطر (حتى لا يحدث تداخل فى الخبرات إلى بعضها البعض).
- لابد أن يكون (بنط) الكتابة متوسطا، أى لا تكون الحروف صغيرة جـــدا فتصـــرف نظر من يريد قراءتها عن القراء، ولا تكون ببنط عـــريض جدا حتى لا تعطى انطباعات سيئا عنك لمن يقرأ سيرتك الذاتية.
- قـــم بترجمة سيرتك الذاتية إلى لغة أخرى (اللغة الإنجليزية مثلا، وهذا يدعـــم موقفك إذا أردت أن تتقدم إلى وظيفة فى إحدى الشركات التى تعتمد على التعامل مع أفراد يتعاملون فى الغالب مع أجانب أو تتم كل المراسلات باللغة الأجنبية (شركات سياحة مثلا).

ثانيا: استعد جيدا لإجراء المقابلة :

الآن وقـــد أتصل بك صاحب الشركة أو المؤسسة وتم تحديد موعد معك لإجراء مقابلة شخصية ولعل الخطوة التى سبقت هذا الاتصال هو أنك قد قرأت الإعلان وقدمت سيرتك الذاتية وصور من الشهادات.

يجب أن تعرف الأتى:

١- إن المقابلـــة الشخصية تأخذ عدة أشكال وربما يتعين عليك الخوض فى عدد منها.

٢- احـــتمال أن ترســـل لك الشركة أو جهة العمل اكثر من مرة لكى تجـــرى معـــك مقابل شخصية (خاصة إذا كان المنصب الذى سيتم شغله كبيرا).

٣- المقابلة الشخصية لا شك سوف تحرك لديك العديد من صور التوتر ليس فقط قبل الدخول مباشرة إلى (قلب المقابلة وإنما قد ينتابك القلق من لحظة الاتصال بك وتحديد الموعد.

٤- تذكر أن صاحب العمل قد طلب مقابلتك لكى يعرف منك وعنك المزيد من المعلومات والتأكد من أنك سوف تكون الشخص المناسب للعمل فى شركته.

٥- إن المقابلات الشخصية أنواع، ويمكن إيجازها فى:

أ - مقابلة شخصية مع شخص أخر (وجها لوجه) وهو فى الغالب أحد أعضاء الشركة التى تقدمت للعمل فيها.

ب- مقابلة مع لجنة: حيث يتم اللجوء إلى هذا النوع فى الحالات الآتية:

١- التعيين فى وظائف عليا.

٢- التأكد من الانطباعات والتقارير التى كتبت عنك بعد المقابلة الشخصية الأولى.

٣- ضيق الوقت ولذا فأن عددا من أعضاء الإدارات الذين يرغبون فى مقابلة المرشحين يفعلون ذلك معا وفى جلسة واحدة.

ج- المقابلة من خلال الهاتف: ثمة ظروف قد تلجأ صاحب الشركة إلى إجراء مقابلة شخصية معك عبر الهاتف وخاصة إذا كنت تعيش فى مكان بعيد عن مقر الشركة وبالتالى يصعب عليك حضور المقابلة الشخصية الأولى (مقابلة الفرز).

ويجب الأخذ فى الاعتبار الآتى:

- إن بعض الشركات تلجأ إلى إجراء المقابلة الشخصية الأولى من خلال التليفون كوسيلة أولى للاختيار للمتقدمين واستبعاد من يرون استبعاده.

- عليك أن تعرف أن المقابلة عبر الهاتف لها العديد من المثالب والعيوب مثل:
* عدم خلق حالة من المودة.
* انطباعات قد تكون إيجابية أو سلبية من خلال (صوتك) أو (حديثك) عبر الهاتف.
- إذا قرر القائمين بالمقابلة عبر الهاتف نجاحك فسوف تتم دعوتك للحضور إلى مقر الشركة لاستكمال باقى أشكال المقابلة (سواء أكانت شخصية أو من خلال لجان).

د- المقابلة على الغداء :

أحيانا تطلب الشركات من المرشحين حضور مأدبة غداء، وغالبا ما يحدث ذلك بعد إجراء المقابلة الشخصية الأولى، أو عقب المقابلة الشخصية الهاتفية، كما أن مثل هذه المقابلات تعد المرحلة الأخيرة فى المقابلة حيث يتم خلالها إجراء التقييم النهائى للمرشح.

٦- استعد للمقابلة الشخصية من خلال الآتى :

أ - إجراء عملية بحث طويلة عن الشركة التى تقدمت إليها من خلال اطلاعك على أخر أخبار الشركة وكافة مراحل التطور التى مرت بها، وكذا التعرف على منتجات الشركة، وموقعها فى السوق من حيث المنتجات والصادرات وسمعتها ومركزها المالى والإدارى ... الخ.

وطبعا سوف تبحث فى الغالب عن معلومات عن هذه الشركة عبر مواقع الإنترنت.

ب- تأكد أن معك نسختين على الأقل من سيرتك الذاتية، وشهادة من مؤهلاتك العلمية الأصلية للإطلاع عليها أن طلب منك ذلك.

ج- إن يكون معك قلما ودفتر لتدوين أى ملاحظات يعن لك أو ترغب فى تسجيلها.

٧- مـــن المفـــيد أن يكون لديك (قبل إجراء المقابلة الشخصية) توقعا لـــبعض الأسئلة التى سوف تطرح عليك من قبل عضو المقابلة (أو أعضاء اللجنة التى ستقابلك).

٨- قم بإعداد أجوبه على الأسئلة التى تتوقعها، ولعل أشهر الأسئلة:

أ - ما الذى يجعلك تتقدم لشغل هذه الوظيفة؟

ب- لماذا ترغب تحديدا فى العمل وفى هذه الشركة تحديدا؟

ج- مـــا هو الموقع الذى تتمنى أن ترى نفسك فيه خلال خمس سنوات قادمة؟

د- ما هى خططك للارتقاء بالشركة؟

هـ- ما هى نقاط القوة والضعف فى شخصيتك؟

و- ما هى أهم هواياتك والتى تجعلك متفردا ومختلفا عن الآخرين؟

وعلـــيك أن تستعد (عقليا) للإجابة عن هذه التساؤلات، وإن تكون إجابتك واضحة ومحددة (وبدون لف أو دوران أو تشتيت من خلال الدخـــول فـــى القصـــص والحكايات، وتذكر أن كثرة الكلام تنسى بعضه بعضا، وأن خير الكلام ما قل ودل).

٩- فى نهاية المقابلة توقع أن القائم بالمقابلة أو أحد أعضاء اللجنة التى قابلتك سوف يسألك:

- هل لديك أى أسئلة؟

ويجـــب عليك أن تتوقع مثل هذا السؤال، لأن الوقع يجعلك بالفعل تطرح بعض التساؤلات مثل:

- لماذا تم عرض مثل هذه الوظيفة؟
- هل تم إنشاء وظيفة جديدة أم أن أحد الموظفين قد ترك العمل؟
- ما نوعية التدريب الذى تقدمونه لمن يشغل هذه الوظيفة؟
- ما هى طرق تقييم الموظفين الذين يعملون فى الشركة (أو لديكم).

١٠- إذا كـــان قد تم طرح مثل هذه التساؤلات أو تقديم المعلومات من قـــبل القائمين عن الشركة السابقة، وتم طرح التساؤل السابق عليك فقل:

بالفعل كان لدى العديد من الاستفسارات لكن الإجابات والمعلومات الـــتى قدمـــت عن الشركة قد أجابت عن كافة التساؤلات التى عنت لى واننى شاكر جدا لسيادتكم.

ثالثا: أعمل ما تحب فأن لم تجد فحب ما تعمل:

أن أى عمـــل من الأعمال لكى تنجح فيه فأنه يحتاج إلى درجة من الذكـــاء، بيد أن الذكاء ليس هو كل شيء للوصول إلى النجاح وخاصة الـــنجاح فـــى مهـــنة معيـــنة أو دراسة محددة لأنها تقتضى استعدادات وقدرات خاصة.

ولـــذا فقـــد ســـار علمـــاء الـــنفس فى مسارين مختلفين فى عمل الاختـــبارات لـــتحديد مواهب وقدرات واستعدادات الأفراد فالقدرات – كقانون عام – موجودة عند جميع الأفراد، إلا أن هذا القانون يتفرع منه العديـــد مـــن القوانين التى لا تقل أهمية عن القانون العام مثل قانون أن جمـــيع القدرات موجودة بدرجات متفاوتة (أى ليست بدرجة واحدة وإنما تخـــتلف الدرجـــة والمقدار من قدرة إلى أخرى، وأن هذه القدرات تأخذ شـــكل المنحـــنى الاعـــتدالى، بمعنى أن الغالبية من الأفراد (وكذا الفرد الواحـــد) يمتلك القدرات بدرجة متوسطة، لكن فى المقابل توجد قدرات يتفوق فيها الفرد، فى مقابل قدرات أخرى يكون الفرد ضعيفاً فيها. وأن هـــذه القـــدرات الـــتى يمتلكها الفرد بدرجة متوسطة أو كبيرة أو حتى ضـــعيفة لا دخل له فيها لأن عامل الوراثة يلعب دورا جد كبير فى هذا الشـــأن. ولعـــل المثل القائل (ابن الوز عوام) خير مثال يوضح ذلك، إذ

لابد أن يرث الشخص الاستعداد ثم يتولى القائمون بالتربية اكتشاف هذا الميل وصقله بالمران، أما إذا أسقط الأب رغباته (التى فشل فى تحقيقها علـــى الابن) وأجبره على دخول كليه معينة، أو الالتحاق بعمل لا يحبه، فــتلك هـــى المأساة صحيح أن الابن قد ينصاع، وصحيح أنه قد ينجح، مثله مثل الآف غيره) إلا انه سوف يفتقد إلى شيئين جد هامين وهما:-

أ - التفرد والأصالة والإبداع)لآننى أبدع فى العمل الذى أحبه).

ب- عدم حب العمل.

وقـــد يعجز الفرد فى دراسة أو عمل (لأنه يفتقد إلى القدرات التى يحـــتاجها هـــذا أو ذاك) وينتقل بين عمل وأخر وهنا ينطبق عليه المثل الشـــعبى القـــائل (سبع صنايع والبخت ضايع) مع الأخذ فى الاعتبار أن ميول وقدرات واستعدادات الفرد لا تتبلور بصورة جليه لا غموض فيها إبـــان مـــرحلة الطفوله بل تظهر بصورة واضحة إبان مرحلة المراهقة نتـــيجة للعديـــد من العوامل التى استجدت ولعل أهمها النضج الطبيعى، وتراكم الخبرة والتدريب والتعلم ولذا فنحن نفترض الاتى فى الفرد:

١- تعرف على ميولك وقدراتك.

٢- اختر العمل الذى يتفق مع هذه الميول.

٣- إذا تم ذلك سوف تشعر بالراحة والتوافق.

٤- كل ما سبق سوف يزيد من صحة الفرد النفسية.

ولـــذا فعليك أن تعمل فى العمل الذى تحبه (وهذا الحب يفتح الباب علـــى مصراعيه لجميع الأعمال، لأنه من حكمة الله سبحانه وتعالى أن كـــل عمـــل يحتاج إلى نوع من القدرات والاستعدادات فالدراسة التى أفشـــل فيها قد ينجح (وهذا يحدث بالفعل) فيها غيرى، والذى لا أقبل أن اعمله قد (يموت غيرى لكى يعمل به).

ماذا يحدث إذا لم تجد العمل الذى تحبه؟

نفترض – وهذا جائز ويحدث – أنك لم تتعرف على قدراتك وأنك التحقت بنوع معين من الدراسة لا تهواه ولكن الله ستر ونجحت فى هذه النوعـية من الدراسة، ونفترض أنك إزاء الظروف الاقتصادية الصعبة قد وجدت عملاً وان هذا العمل لا يتفق مع قدراتك .... ماذا تفعل إذا لم تجـد بديلاً ... ونجد أن هذا العمل (ما من صداقته) بدأ فيجب عليك أن تحبه لان الحب سيجعلك:-

أ – تتقن هذا العمل.

ب- تحاول الإلمام بتفاصيله.

ج- تشعر بمتعه وأنت مستغرق فيه.

د- لا تشعر أبدا بالملل أو بمرور الوقت.

هـ- ليس هذا فحسب بل ستبدع فيه.

و- والإبداع يقود إلى التفرد والتميز.

ز- وسـوف تكون من (الأعلام والخبراء فى هذا المجال) أو يجب أن يكون الأمر كذلك.

ح- وحتى لو طال إهمال انجازك فسوف تكافئ عليه (والخير أن ضاع عـند العبد ما يضعش عند الرب) ولذا لا تحاول التعلل بأن مكتب التنسـيق هو الذى اختار لك الكلية، وأن (نصف درجه) قد أدخلتك كلـيه لا تريدها .. وتعامل مع الأمر الواقع. بواقعية وبدلا من أن (أضـيع سـنين) مـن عمرى فى دراسة لا أحبها على أن أتوقف وأتساءل هل من الممكن أن أغير نوع دراستى أو حتى وظيفتى إذا كنـت تملـك ذلك أفعله بلا تردد. والأمثلة فى الحياة كثيرة لأفراد غـيروا مـن دراسـاتهم وأعمالهم وامتهنوا أعمالاً نجحوا فيها بل وأصبحوأ (رموزا) فى مجال تخصصهم الجديد. الم يغير – كمثال

– الداعــية عمــرو خالد من تخصصه كخريج كلية تجاره (مجال عملـــه فى الحساب والأرقام والإحصاءات) ليصبح أشهر داعية فى هذا الوقت؟.

الم يتخرج أيضا فى كلية التجارة فضيلة المفتى الآن (على جمعه) ويغــير (بعــد أن أنهى دراسته فى كليه التجارة) من مسار دراسته من دراسة التجارة إلى دراسته فى الأزهر الشريف ويحصل على الدكتوراه ثــم يخــتار بعــد ذلك من قبل القيادة السياسية لكى يكون (مفتيا للديار المصرية).

والأمثلة كثيرة ليست فقط فى مصر بل فى العديد من أقطار العالم ألا أننا سنتكفى بما سبق أن قدمناه فى هذا الحيز.

رابعًا: أهم بمظهرك الشخصى وخاصة الملابس :

هــناك فــرع من فروع علم النفس يهتم بما يسمى (سيكولوجية الملابــس والألــوان)، وهذا الفرع يهتم بالعديد من القضايا الخاصة بالملابس والألوان، إذ منذ القدم وقد اختلفت الآراء فى الموضة مثلاً. وأن الموضة تقليد وإنها مرتبطة بالسائد فى المجتمع، والبعض يرى أنهــا لا تــتأثر بالسائد فى المجتمعات الأخرى، وهكذا ينفتح المجال للاخــتلاف حــول طبيعية ودوافع وأسباب تنوع الموضة وليس هذا فحســب بل نجد من يتعصب لها ويعدها من قبيل الرقى والتقدم، فى حيــن يــرى البعض الأخر أن الركض خلف الموضة وعدم مراعاة قــيمة وتقاليد وعادات البيئة التى يعيش فيها الفرد إنما يعد ذلك من قبــيل الاغتراب والانحطاط الخلقى والحضارى (محمد حسن غانم، ٢٠٠٤)

سيكولوجية الملابس والألوان :

هـــناك بعـــض الاجتهادات التى حاولت أن تدرس العلاقة بين نوع ولون الملابس ونمط الشخصية. وما نحاول أن نقدمه حالاً هو نوع من الاجــتهاد ونتيجة لاستقراء الكثير من سمات الشخصية لمن يفضل ألوانا معينا.

مثلا من يحب اللون الأحمر:

تشـــير الدراسات إلى انه: ماهر، مستقيم، قوى الإرادة، وبقليل من التفكــير يمكنك أن تحسن التعامل مع مختلف الحيل والمواقف المربكة، كريم، معطاء، ومحاط بصحبة عظيمة أيا كانت الدائرة الاجتماعية التى تتحرك فيها ولكن أهم عيوبك:

العـــند فـــى بعض الأوقات، دائماً ما ترفض أن تستجيب لما يطلب منك الآخرون.

اللون الأزرق (بدرجاته المختلفة):

أنت قنبلة من المرح، لا توجد لحظة تنبئية معك أو تحيط بك وهذا بالتأكــيد لأنـــك ملول بطبيعتك لا تستطيع أن تمكث فى مكانك كثيرا، وهـــذا مجرد جانب من شخصيتك التى تجعلك أكثر إثارة، أما الجوانب الأخـــرى فأنت: متفائل وعليك أن تحاول كبح جماح رغباتك فى القيادة والزعامة لأن ذلك يزج بك فى مشاكل.

اللون الأخضر:

أنـــت كـــريم: واسع الأفق، قوى الإرادة، محدد، يعتمد عليك، تجيد تحمـــل المسئولية معظم الوقت لكن تصبح عنيدا عندما تشعر أنك مهدد، لا تتحمل التركيز لمدة طويلة، لكن عندما تركز فى شىء فأنك لا تتركه قبل أن تصل إلى تفاصيله.

اللون الأصفر:

أنـــت مـــتألق، لامـــع، ملئ بالبهجة، مرح، سريع الخاطر، متعدد المواهـــب، فـــى تقـــدم مستمر لأنك من أكثر الشخصيات جاذبية، تفكر كثيراً، وتتكلم قليلاً.

اللون البنى:

أنـــت شخصـــية رومانســـية، تعطى بالرغم من التقليل من شأنك كمثالى، تضخم كثيراً من مواهبك لكن الممارسة تظهر حقيقتك وخاصة حيـــن يتعلق الأمر بالأشياء التى لا تتميز فيها. طموح. وهدفك الرئيسى أن تحصل على حياه سهلة ومريحة لذا يمكنك أن تصنع الكثير فى فترة قصـــير، ويمكنك أن تنتقل من الهدوء إلى الغضب فى لحظة لأنك مثل البحر متقلب ودائم البحث عن الكمال.

اللون البنفسجى:

أنـــت شديد الذكاء ولا تحتاج لتأكيد ذلك، أنت فى الغالب – أيضاً– شديد الحساسية، وفنان، ربما تعانى من بعض المتاعب فى الاندماج مع الواقـــع فـــى بعض الأوقات لأنك تفضل صحبتك الخاصة وتجد انه من الصعب أن تختلط مع الجنس الأخر، احتياجك شديد للخصوصية يجعلك تبدو وكأنك ترفض الآخرين.

اللون البرتقالى:

أنـــت واحد من منظمى الحياة، وتحب إلا تكون مسئولاً عن شيء، لـــك أكـــثر مـــن منافس لكنك لم تهتم بالقتال فى سبيل من تريد أيا كان الهدف لأنك تدرك أنك طموح جداً ولا تهمل هزيمتك. وتدرك أن النجاح يأتى بعقلانية شديدة لذا ترفض أن ترتكب أى نوع من الحماقة.

أهـــم ســـلبياتك أنك قليل التفكير فيما يتعلق بالمشاعر وربما تؤذى الآخريـــن بكلمـــاتك وســـلوكك، ومع الأيام سيزداد إحساسك بالمسئولية

وستدرك أن البقاء في مكان لمدة طويلة لا يساعد على تحسن في طبيعتك القلقة.

اللون الأسود:

أنت مبدع، أديب، موهوب فى الأشياء الكبرى الهامة لكنك لا تستغل مواهبك حتى حدودها القصوى، لديك صبر فى التعامل مع الآخرين، تتميز بالاستقامة لذا من السهل أن ينجذب إليك الآخرون إلا أنهم يخافون منك فى الوقت نفسه، تتصارع أفكارك ورؤاك بين النظر إلى الحياة (كحلم رومانسى جميل) و (كواقع عملى كئيب ومضجر) لكن الاتجاه الواقعى هو الغالب عليك ... لكن بمقدورك النجاح لو أردت (محمد حسن غانم ٢٠٠٤، ١٦٥- ١٦٩).

وقد أطلت كثيراً فى أظهار نتائج الدراسات التى حاولت أن تربط بين اللون المفضل للشخص وبين نمط أو نوع شخصيته حتى نوضح أمرين:

الأول: أن يعى الفرد إمكانياته ونوع شخصيته وفقاً لألوان الملابس التى يفضلها.

الثانى: أن يحدد القارئ بنفسه كم الصدق من بين ما قلناه أو ذكرناه من خصائص للألوان وبين نمط أو نوع شخصيته هو.

خامسًا: نصائح تساعدك على التواصل الجيد مع الآخرين:

١- أجعل الابتسامة عنواناً لك.
٢- ركز مع محدثك وتابع النظر إلى محدثك.
٣- إذا لم تفهم السؤال لا مانع من التأكد.
٤- حاول التركيز حتى لا تسرح.
٥- لا تقاطع من يحدثك.

٦- إذا أردت مقاطعة من يحدثك لسبب أو لآخر فيجب أن يتم ذلك بلباقة وبدون إحراج للطرف الأخر.
٧- الإنصات الجيد يساعد على التفكير الجيد.
٨- إذا تحدثت فيجب أن تعى كل كلمة تقولها، فإذا كانت هناك أدلة على ما تقول فقدمها فى الوقت المناسب.
٩- أن تكون صادقاً. فالصدق هو البوابة السحرية والوحيدة للتوفيق والنجاح (الصدق منجاة).
١٠-مراعاة الوقت المخصص للمقابلة ... أى تقدم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن نفسك فى أقل وقت وبذلك تكون قد وظفت الوقت لصالحك وأوصلت إلى الأخر رسالة عنك بها أكبر قدر من المعلومات.

لكن عليك فى كل الأحوال أن:

١- ترتدى ملابس مناسبة (أى بدون بهرجه فى الألوان).
٢- كلما كانت الملابس بسيطة وسهلة وغير معقدة دل ذلك على نمط شخصيتك.
٣- أن تكون الملابس متفقة مع طبيعة الفصل والطقس فغير منطقى مثلاً أن ترتدى بدله ثقيلة (بقطعها المختلفة) فى فصل الصيف ، وهى بطبيعتها لا تصلح إلا للشتاء لأن (العرق) الذى سيتولد من خلال هذا الحمل الثقيل سوف يضايقك وينعكس ذلك سلباً على حالتك النفسية، وستبدو– ناهيك عن كل ما سبق – شاذاً وسط الآخرين.
٤- ليس شرطاً أن تكون الملابس غالية الثمن ولكن كلما كانت نظيفة ومتفقه مع طبيعة بشرتى وأشعر بالراحة من خلالها (أى غير فضفاضة ولا ضيقه) كلما كان ذلك أفضل.

٥- إرتـــدى الملابـــس التى تشعر بالراحة من خلالها (وكذا الجوارب والحذاء) سوف يعطيانك ثقة فى نفسك وينعكس هذا ايجابياً بلا شك فى تواصلك مع الآخرين.

كيف تتحدث بصوت مؤثر :

علـــيك أن تلفـــت نظر الآخرين – دون قهر أو قسر – من خلال التركـــيز علـــى طبـــيعة الحديث، ولكى تعلم أن صوتك مؤثر عليك أن تدرب نفسك على الآتى:

١- اخرج كافة الأصوات من فمك، ولا تخرج أصوات من أنفك. وأن كانـــت لديك هذه المشكلة فانتبه لإخراج الإصوات وحاول أن تقف أمـــام مرآه وتدرب نفسك على ذلك. واعلم أن التاريخ مليئ بالعديد مـــن الأفـــراد الذيـــن كـــانوا يعانون من مشكلة اللعثمة فى الكلام والحديـــث ودربـــوا أنفسهم وصابروا على ذلك حتى أصبحوا من كبار الخطباء المفوهين.

٢- إذا تحدثـــت فحـــاول أن لا تكون طبقة صوتك واحدة بل لابد من التـــنويع لأن استمرار الصوت وبوتيرة واحدة يخلق حالة من الملل لدى المتلقى، فاهيك من أن صوتك يصبح غير جذاب ويبعث على النوم.

الحـــل: مارس ما يشبه الغناء فى معظم أحاديثك حتى تتمكن من تطوير مهـــارة تـــنويع طبقات صوتك، ويمكن أن تدرب نفسك على ذلك وأمـــام المـــرآة (أو جرب ذلك فى أفراد قريبين منك واطلب رأيهم الواضح والصريح حتى تحاول إصلاح ما تقع فيه من أخطاء أولاً بأول).

٣- لا تحـــاول أن تسيطر على الجلسة، وأن تتحدث طوال الوقت وفى جميع الموضوعات بغض النظر عما إذا كنت على علم بالموضوع

وتفاصيله أم لا. حتى لا تترك انطباعًا لدى الآخرين من انك (أبو العريف) أو أنك (تفتى فى كل شيئ) تحدث فقط حين يطلب منك ذلك، أو تستشعر أنت بنفسك أن كلامك سوف يكون موضع اهتمام وترحيب وتقدير من قبل الأطراف الآخرين.

٤- لا تتردد بين الكلمات وأن تكون الفاظك سهلة وبسيطة وواضحة وجاءت فى سياقها السليم ولا تحمل أكثر من معنى أو تحمل الكثير من البلبلة والغموض. وقد يواجه الفرد مشكلة تتلخص فى أنه يحاول أن يختار بين أكثر من كلمتين – أو أكثر – تحملان نفس المعنى وعليه فى جزء من الثانية أن يحسم هذه القضية ويأتى بالكلمة أو المرادف السليم والمناسب. عليك إذن أن لا تبذل مجهودا مضاعفا فى مثل هذا الأمر ومادمت قد اخترت كلمة مناسبة فلا تحاول أن (تربك) نفسك وتتردد فى الاختيار بين أكثر من كلمتين.

٥- تجنب الإسراف فى التنفس، أى لا تحاول أن تتنفس بعد كل كلمة لأن ذلك يقطع التواصل الذى من المفترض أن يتم بينك وبين الآخرين وأن كنت تعانى من مثل هذه المشكلة حاول – وهذا ليس عيبا – ان تدرب نفسك على أن تمسك رئتيك بالهواء قبل أن تشرع فى الحديث وتدرب على ذلك بحيث أن ذلك يعطيك الفرصة لكى تتحدث مقدار جملتين دون أن تلتقط أنفاسك، وحتى يشعر المتلقى بالتواصل معك، لأن كثرة فترات التنفس والصمت قد تخلق حالة من الملل والانطرف عنك وقطع احبال التواصل.

٦- تحدث بالسرعة المناسبة: نستطيع أن نحصر فئتين متطرفين من الحديث وهما:

أ – شـــخص يــتحدث بســـرعة مبالغ فيها مما يتطلب الأمر درجة من الوعـــى والتركيز قد لا تتوافر لدى غالبية المتعلقين مما يؤدى إلى غضب وانطراف الآخرين عنك.

ب– شـــخص يتحدث ببطء يدعو إلى الملل ويبدو وكأنه ينتزع الكلمات انـــتزاعا (عكـــس صــــاحبنا الأول الـــذى يبدو وكأنه محمل بقنبلة ويخشـــى إذا انتظر أن تنفجر فيه فيحاول التخلص منها فى أسرع وقت).

وكـــلا الموقفيـــن المتطرفيـــن غـــير مناسبين لبلوغ درجة التأثير الإيجابية فى الآخرين.

الحل: أن تبتغى بين الطريقتين السابقتين حلا وسطا يتلخص فى أن لا تســـرع فـــى الحديـــث إلى درجة أن يسقط منك الكثير من المتلقين، وأيضـــا لا تبطئ فى الحديث إلى درجة أن يسقط منك أيضا الكثير من المتلقين.

وتذكر فى النهاية هذه النصيحة :

- إن الرجل يظل مهيبا ومحترما حتى يتكلم فإذا تكلم حدث أمرين

أ – إما أن تسقط هيبته.

ب– أو يزداد احترامه.

وأختر أنت ما تريده.

سادسًا: كن ايجابياً فى تفكيرك ينعكس ذلك على سلوكك:

سوف نطيل الحديث قليلاً في هذا المحور لسببين:

الأول : أن الـــناس جمـــيعاً تحـــادث نفسها (ربما أكثر مما نتحدث مع الأخر).

الثانى: أن الملاحظات والدراسات قد وجدت علاقة ارتباطيه بين نوعيه تفكير الفرد (سواء أكان ايجابياً أم سلبياً) وبين سلوك الفرد وتوقعاته لما سوف يحدث حالا أو فى القريب العاجل.

ويوجد فى علم النفس نمط العلاج – العقلانى– الانفعالى – السلوكى لألبرت أيليس، وتقوم هذه النظرية على فرضين يتلخصان فى أن هناك تشابكا بين العاطفة والعقل والتفكير ثم السلوك. وان الإنسان حين ينفعل فأنه يفكر، فإذا فكر تصرف أو سلك وان وجهه نظر ايليس فى الإنسان يمكن أن نلخصها فى:

١- أن أى فرد يحتوى على مجموعة من الأفكار العقلانية والأفكار غير العقلانية.
٢- أن التفكير العقلانى يؤدى إلى الصحة والسواء، عكس الحال فى نتائج التفكير غير العقلانى.
٣- أن الاضطراب الانفعالى والنفسى هو نتيجة التفكير غير العقلانى وغير المنطقى، ويصاحب الانفعال التفكير، وفى الواقع أن الانفعال هو تفكير متحيز وذو طبيعة ذاتيه وغير منطقيه.
٤- ينشأ التفكير غير العقلانى من خلال التعلم غير المنطقى المبكر، حيث يكون الفرد مهيأ له من الناحية البيولوجية والذى يكتسبه بصفه خاصة من والديه ومن مؤسسات كثيرة موجودة فى المجتمع، ولذا يتعلم الفرد أن يفكر وأن يشعر بمشاعر معينه تجاه بعض المواقف والأشخاص ومن خلال مقوله: هذا حسن، وهذا سيئ ومن هنا ترتبط الانفعالات بالأفكار هذه.
٥- يتم التفكير عن طريقة الرموز واللغة، وطالما أن التفكير يصاحب الانفعال فأن التفكير غير المنطقى من الضرورى أن يثير

الاضـــطراب الانفعالى والذى ينعكس بلا شك فى تفكير وتصرفات الفرد.

٦- أن اســتمرار حاله الاضطراب الانفعالى نتيجة لحديث الذات (أى كــلام الفرد مع نفسه وترديده لبعض الأفكار والتوقعات) لا يتقرر هذا بفعل الظروف الخارجية والأحداث التى تحيط بالفرد فقط وإنما من خلال إدراك الفرد لهذه الأحداث.

(هــل أركز وأنا أسير بسيارتى فى الشارع على الحفر والمطبات وفوضــى الشارع وتلكأ الناس فى السير أم أدرك كل ما سبق على أنــه رد فعــل طبيعي للزحام، وأننى لكى أتخلص من هذا الزحام علــى أن أسلك طريقاً أخر، فإذا لم يكن من هذا الشارع بداً فيجب أن أركز تفكيرى وأدراكى على أشياء ووقائع ايجابية حتى لا أثير انفعــالاتى السلبية وبالتالى أفقد تركيزى وقد أرتكب بعض الأفعال أو أتورط فى بعض السلوكيات التى تديننى وتقلل من شأنى).

٧- قــد تلح عليك بعض الأفكار السلبية (ليس لى واسطة مثلاً أو أن فرصــتى فى الاختيار ضعيفة، أو أن هذا الإعلان متأكد مليون فى المائة أنه (مفصل) لأشخاص معينين قد تم تعيينهم بالفعل وما نحن إلا (ديكور) لكى تأخذ الأمور مجراها القانونى (الشكلى ..... الخ) كــل هذه الأفكار السلبية ستثير بلا شك انفعالاتك وستؤثر سلبيا فى تفكيرك وسوف تصيبك لا محالة باليأس والإحباط ولذا عليك أن:

أ – تهاجم مثل هذه الأفكار السلبية.

ب- إعادة تنظيم للإدراك والوقائع.

ج- إعادة تنظيم للأفكار بحيث تصبح أفكارك منطقية وعقلانية.

د- ثق دائماً فى الله.

هـ- ثق فى قدراتك.

و- ثق أن هذا العمل لو كان مقدورا ومكتوبا لك فلن يأخذه غيرك (أجــرى يا ابن آدم جرى الوحوش، غير رزقك لن تحوش) ولكن عليك أيضاً:

أ - أن تأخذ بالأسباب.

ب- قدم أوراقك فى الأعمال التى ترى نفسك فيها.

جـ- لا تــترد - رغــم كل ما سوف يقال لك من أن هذا العمل (مفصل لبعض الأفراد).

د- حتى إذا لم توفق فيه، ووجدت كلام الآخرين قد (أحكم إغلاقه على الواقع) لا تجعل الإحباط يتسلل إليك.

و- تمسك بالأمل فالحياة بلا أمل لا تستحق أن تعاش.

وسوف تنجح أن شاء الله

أعرف أكثر تنجح أكثر:

المقابلة الشخصية والنجاح فى اجتيازها يكون المفتاح الحقيقى لان تكون فرصتك أكبر وأفضل.

وعليك إتباع الاتى:

١- قــبل أن تتقدم للعمل فى مؤسسة ما عليك أن تعرف معلومات عن هــذه المؤسســة وطبيعية الأنشطة بها .... وكافة المعلومات التى تفيدك وتزيد خبرتك بهذه المؤسسة.

٢- تواجــد فى الموعد المحدد للمقابلة وربما قبله حيث أن التأخير عن الموعد يترك انطباعاً سيئا عنك.

٣- احرص على أن تظهر بمظهر لائق من خلال الملابس المناسبة.

٤- قابل المسئولين عن مقابلتك بوجه مبتسم.

٥- صــافح لجــنه المقابلــة (أو الشخص القائم بالمقابلة) بجدية وليس بحميمة زائدة.

٦- انتظر حتى يسمح لك بالجلوس.
٧- كن مبادراً وأظهر حماسك ودافعيتك أثناء المقابلة.
٨- كـــن حاضـــر الذهن، وفكر فى كل كلمة تقولها فالهدف أن تكشف عن معلومات وقدراتك وليس الهدف •سد خانه).
٩- تمتع بالثقة المعتدلة فى النفس (لا إفراط ولا تفريط).
١٠- الاســتماع الجــيد للسؤال يقود إلى إجابة جيده ولا تتحدث قبل أن ينتهى القائم بالمقابلة من الانتهاء من سؤاله.
١١- لغــتك فـــى الحديـــث حاول بقدر جهدك أن تكون سهله وبسيطة وواضحة (أى ابتعد عن التقعر والاستعراض).
١٢- راقب حركات يدك وإيماءاتك وكافه لغتك الجسدية أثناء المقابلة.
١٣- خـــذ رد فعل من يجرى معك المقابلة فى الاعتبار وهل تترك لديه آثاراً ايجابية أم سلبية.
١٤- لا تتسرع فى الإجابة ولكن رتب إجابتك فى ذهنك قبل الرد.
١٥- فـــى نهاية المقابلة وجه شكرك للشخص الذى أجرى معك المقابلة مصـــافحاً إيـــاه وان تشـــكره بكلمات قليلة وواضحة (أى لا داعى للمبالغة فى المصافحة أو فى الإطراء).

ماذا تفعل بعد أن تتولى العمل:

هل التحاقك بالعمل هو نهاية المطاف أو بعد أن يتم تعيننك ستقول لنفســك: لقــد تعبــت من الجرى والركض والقتال حتى التحقت بالعمل وتحقق المراد من رب العباد وآن للمقاتل أن يستريح؟

لا. لأنـــك ســتكون موضوع اختبار، والانطباع الأول يدوم، وما تقدمه فى الأيام الأولى من توليك العمل سوف يحدد مستقبلك فيما بعد.

- إياك أن تتظاهر بما هو ليس فيك.

- إيـــاك أن تخـــدع الآخريـــن بقدرات خياليه لديك، كن طبيعياً حتى يحـــترمك الآخريـــن وإذا احترمنى الآخر انعكس ذلك إيجابيًا على الذات فتنمو الذات الإيجابية – الخلاقة.

ولذا عليك لكى تواصل النجاح وحاول أن تكون (متفرداً) فى عملك (ولـــيس مجرد رقم عند الصراف يعطيك راتبك أخر كل شهر) رغم أن هذا وارد فى ظل المنافسة الشديدة فى سوق العمل. فالعمل الذى التحقت به عليك أن تفهم مجرياته جيدا، وأن تتابع الجديد، وأن تطور من نفسك حـــتى تظل صالحا فى هذا العمل، كما يجب أن تزيد من مهاراتك حتى تكون فرص الترقى أمامك لا حدود لها وعليك أيضا أن تفعل الاتى:-

١- حب عملك فإذا لم تكن تحبه حاول أن تحبه.

٢- القراءة المستمرة فى مجال تخصصك.

٣- استفد من الأكبر منك سنا وخبره فى مجال تخصصك.

٤- حـــاول أن تعرف أسماء الناجحين والبارزين فى مجال تخصصك وأدرس تـــاريخهم وحلـــل الأسباب والعوامل التى قادتهم- أو هم قادوها إلى هذا النجاح – وحاول أن تجعلهم قدوتك ومثلك الأعلى.

٥- حاول أيضاً أن تكون – أنت – قدوه فى أقوالك وأفعالك و لا يتأتى ذلك إلا بأن يعى الإنسان أن كل ما يقوله وما يفعله أنما يدخل إلى سجل تاريخه، وإذا كان الله سبحانه وتعالى سيحاسبنا على ذلك يوم القـــيامة فيجـــب أن نعى أيضاً أن الآخرين قد يلاحظوننا وسوف يكتشـــفون ما إذا كنا صادقين أو غير ذلك فى وقت من الأوقات، والإنســـان (سمعه) إذا ساءت نتيجة موقف ما فأن كافه المبررات التى سوف نقدمها لن (تمحو) الصورة التى انطبعت فى الأذهان.

٦- أخلص فى عملك فالإخلاص من أهم عناوين النجاح.

٧- حـــب الخير للآخرين. فمن يحب الأخر فمن المحتم انه يحب ذاته، وحبك للآخر سوف يجعلك أنساناً فكن أنساناً.
٨- قـــل الحـــق حتى وأن كان مرا، وإياك أن تسير فى ركب (الهتيفه وكدابيـــن الـــزفة لأن وقتهم قصير ومصيرهم إلى (مزبلة التاريخ حتى وان كان ذلك على المدى الطويل).
٩- اختر الوقت المناسب للحديث مع الآخرين (خاصة مع رؤسائك فى العمل).
١٠- ابـــتعد عن النميمة أو الدخول فى (مهاترات مع الآخرين) لأن ذلك سيضيع طاقتك، ويهدر وقتك، فى حين لو وظفت هذا الوقت وتلك الطاقـــة فـــى عملـــك فسوف تتواصل التفوق والنجاح، لأن وقت الأعمـــال يكـــون رائعـــاً وممتداً ودليلاً قوياً على إرادتك ونفسك العظـــيمة، أما الشعارات فمصيرها إلى الهواء والسراب وتأثيرها فـــى الـــنفس كـــأن لم تكن خاصة إذا لم يحولها صاحبها إلى واقع معاش.

بمعـــنى أخر أجعل الإخلاص فى العمل والتفوق فيه أشبه ما يكون (برســـالتك) وحـــاول أن تبتعد عن كل ما يشتت هذه الرسالة، وأعلم أن أعـــداءك هـــم أبناء مهنتك، وأجعل هذه حقيقة أو تعامل معها بدون قدر كبير من الحساسية والسخط والعداء، تعامل معها على أساس أنها (واقع لا يفيد إنكاره شيئا). وامضى فى عملك، وأعلم أن الله يحبك ويحب كل مـــن يتقن عمله، وما دام الله يحبك فارضى بكل ما يتأتى لك من أحداث واقدار، وأرضى بما قسمه الله لك تكن أغنى الناس.

وأخـــيرا أهمس فى إذنك وأقول لك: إن الكثير من الناس يذكرون ويؤكـــدون أن الـــرزق فقـــط هو (مقدار المال الذى أحصل عليه نظير عملى) لكن مفهوم الرزق والبركة أكبر وأشمل من ذلك بكثير:

- فالصحة رزق.
- الرضا عن الذات رزق.
- الزوجة الصالحة المحبة الحنون رزق.
- الأبناء الصالحين وغير العاقين لى وللآخرين رزق.
- الجار الطيب رزق.

.. وهكــذا ينفتح المجال أمام الفرد لكى يمارس نوعا من التوازن والسواء بينه وبين الآخرين، بل قد يمتد هذا الرضا ليشمل الفرد وجميع مفردات العالم.

المراجـــــع

أولاً: المراجع العربية.

ثانيًا: المراجع الأجنبية.

المراجـع

أولا: المراجع العربية :

١- أحمـد محمـد عـبد الخـالق (١٩٩٦): قياس الشخصية، الكويت، **مطبوعات جامعة الكويت**، مجلس النشر العلمى.

٢- جمعـة سـيد يوسـف (٢٠٠٠) الاضطرابات السلوكية وعلاجها، القاهرة: **دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.**

٣- جـون فليتشـر (٢٠٠٥): كـيف تجرى مقابلات شخصية ناجحة، القاهرة، **مكتبة الأسرة** (غير موضح المترجم).

٤- سـهام ابـو عيطة (١٩٨٨): مبادئ الإرشاد النفسى، الكويت، **دار القلم للنشر والتوزيع.**

٥- سـيد محمـد غنـيم (١٩٧٥): سيكولوجية الشخصية، القاهرة: **دار النهضة العربية.**

٦- عبد الرحمن عيسوى (٢٠٠٣): علم النفس والإنتاج (الجزء الثانى) الإسكندرية، **دار المعرفة الجامعية.**

٧- عطـية هـنا، محمد هنا (١٩٧٣): علم النفس الإكلينيكى – الجزء الأول: التشخيص، القاهرة: **دار النهضة العربية.**

٨- فـرج أحمد فرج (١٩٨١): سيكولوجية الشخصية، القاهرة: **مكتبة سعيد رأفت.**

٩- فـرج طه (١٩٧٨): قراءات فى علم النفس الصناعى والتنظيمى، القاهرة: **دار المعارف.**

١٠- فرج طه (١٩٧٩): سيكولوجية الحوادث وإصابات العمل، القاهرة: **مكتبة الخانجى.**

١١- فرج طه (١٩٨٠): سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، القاهرة: **مكتبة الخانجى.**

١٢- فـــرج طه (٢٠٠١) علم النفس الصناعى والتنظيمى، القاهرة: **دار قباء للطباعة والنشر.**

١٣- فرج طه، شاكر قنديل، حسين عبدالقادر، مصطفى كامل (١٩٩٣): موسوعة علم النفس والتحليل النفسى، القاهرة: **دار سعاد الصباح.**

١٤- مايكل أرجايل (١٩٩٧): سيكولوجية السعادة، ترجمة فيصل يونس، القاهرة: **دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.**

١٥- محمد بيومى خليل (٢٠٠٣): التعطل عن العمل وانحراف الشباب فى كتاب: انحرافات الشباب فى عصر العولمة، الجزء الأول، القاهـــرة: **دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع**، ص ص١٣-٧٠.

١٦- محمـــد حســـن غـــانم (٢٠٠٤): ســـيكولوجية الملابس والألوان، الإسكندرية، **المكتبة المصرية.**

١٧- محمـــد حســـن غـــانم (٢٠٠٦): مقدمـــة لعلـــم النفس المرضى، الإسكندرية: **المكتبة المصرية.**

١٨- محمـــد حســـن غـــانم (٢٠٠٧): خصـــائص الشخصـــية المميزة للمتعطلين عن العمل (دراسة نفسية مقارنة) فى كتاب: علـــم الـــنفس ومشكلات معاصرة، القاهرة: **دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.**

١٩- محمـــد حســـن غـــانم (٢٠٠٨-أ): علـــم نفـــس الفروق الفردية، الإسكندرية، **المكتبة المصرية.**

٢٠- محمـــد حســـن غانم (٢٠٠٨-ب): فن قراءة لغة الجسد، القاهرة: **مكتبة الأنجلو المصرية.**

٢١- محمـــود أبو النيل (١٩٨٥): علم النفس الصناعى، بحوث عربية وعالمية، بيروت: **دار النهضة العربية.**

٢٢- نورمـــان مايـــر (١٩٦٧): علم النفس فى الصناعة، ترجمة محمد عمـــاد الديـــن إسماعيل، صبرى جرجس، أمين كمال محمـــد، مر اجعة وتقديم محمد كامل النحاس، القاهرة: **مؤسسة الحلبى وشركاه للنشر والتوزيع.**

٢٣- والـــنزفاندايك بنجهام، بروس فيكتور مور (١٩٦١): سيكولوجية المقابلـــة، تـــرجمة: فـــاروق عـــبد القادر وعزت سيد إســـماعيل، مـــراجعة مختار حمزة تقديم محمد توفيق رمزى، القاهرة: **مكتبة الأنجلو المصرية.**

٢٤- يوســـف القاضـــى، لطفى فطيم، محمود عطا (١٩٨١): الإرشاد النفسى والتوجيه التربوى، السعودية، **دار المريخ.**

ثانيا: المراجع الأجنبية :

25- Aikend. (1991): Psychological testing and assessment. **Boston: Allyn & Bacon. 7th. ed**.

26- Anasist, A. (1988): Psychological testing. New York: **Macmillan. 6th. ed**.

27- Barker, P. (1990): Clinical interview with children and adolescents. **New York: Norton**.

28- Burgoon, J., Buller, D & Guerrero. L (1995): Interpersonal deception. **Journal of language and social psychology**, Vol. (14) No (3) PP. 289-311.

29- Gay, L. (1992): Educational research: competencies for analysis and application (uthed). New York. **Macmillan Publishing Compaung**.

30- Hoogvelt. (1997): The sociology of developing societies the **Macmillan Press, London**.

31- Jones's & Yarlorough. A. (1985): A naturalistic study of the meanings of touch **communication monographs**. Vol. (52) PP. 19-56.

32- Schimmack. U (1996): Cultural influences on the recognition of emotion by facial expressions: individualistic or caucasial culture? Journal of **cross cultural psychology. Vol. (27) No (1). PP. 37-50**.

33- Shipley. K. (1992): Interviewing and counseling in communicative disorders: principles and procedures. New York: **Merrill (Macmillan)**.

34- Tuckman, B. (1978): Conducting educational research. New York: **Harcourt Brace Jo vanorich. Inc**.

35- Wiens, A. (1983): The assessment interview. in. l. w. Weiner (Ed) clinical method in psychology, **New York: Wiley. 2nded**.